



Regulamento de Funcionamento

CAFAP

Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

Índice

NORMA 1 - Âmbito da Aplicação	4
NORMA 2 - Legislação Aplicável.....	4
NORMA 3 - Objetivos do Regulamento	4
NORMA 4 - Direitos da Instituição.....	4
NORMA 5 - Deveres da instituição.....	4
NORMA 6- Conceito.....	5
NORMA 7 - Capacidade.....	5
NORMA 8 - Âmbito da Ação.....	5
NORMA 9 - Instalações.....	5
NORMA 10 - Destinatários	5
NORMA 11– Objetivos do CAFAP	5
NORMA 12 – Recursos Humanos.....	6
NORMA 13 - Funcionamento	7
NORMA 14 - Modalidades de intervenção	7
NORMA 15 – Princípios da Intervenção	7
NORMA 16 – Processo de Avaliação e Intervenção.....	8
NORMA 17 – Fases de Intervenção.....	8
NORMA 18– Avaliação Final da Intervenção.....	9
NORMA 19 – Eixos de Intervenção.....	10
NORMA 20 – Processo Individual da Família.....	12
NORMA 21 - Candidatura	12
NORMA 22 – Admissão das Famílias	12
NORMA 23– Coordenador de Caso	14
NORMA 24 – Lista de Espera	14
NORMA 25 – Direitos e Deveres.....	14
NORMA 26 – Regras de Comportamento e Civismo.....	16
NORMA 27 – Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos.....	16
NORMA 28 – Cessação do Acompanhamento.....	17
NORMA 29 – Sugestões e/ou Reclamações.....	17
NORMA 30 – Quebra de Confidencialidade	17
NORMA 31 – Livro de Reclamações.....	18
SECÇÃO 4- Política de Privacidade EMDIIP	18
NORMA 32 – Política de Privacidade.....	18
NORMA 33– Dados Sujeitos a Tratamento.....	18

NORMA 34– Entidade Tratadora dos Dados.....	18
NORMA 35– Direitos do Titular dos Dados	19
NORMA 36– Prazos de Armazenamento dos Dados	19
NORMA 37–Consentimento do Titular dos Dados	19
NORMA 38 - Alterações a este regulamento.....	19
NORMA 39 - Entrada em vigor.....	20
NORMA 40 - Casos omissos.....	20
ANEXO 1 – Consentimento ao Regulamento de Funcionamento do CAFAP	21

SECÇÃO I - Da Entidade

NORMA 1 - Âmbito da Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Equipa Móvel de Desenvolvimento Infantil e Intervenção Precoce (EMDIIP), está registada desde 30 de julho de 2009, no livro n.º13 das Associações de Solidariedade Social, a fls. 23 verso e 24, sob o registo n.º 38/10. O presente Regulamento estabelece a forma de intervenção, organização e funcionamento do Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental, adiante designado CAFAP e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2 - Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se regem os serviços do CAFAP são:

- Portaria n.º 139/2013 de 2 de Abril;
- Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho;
- Decreto-Lei 172-A/2014 de 14 de novembro;
- Convenção Coletiva de Trabalho entre a CNIS e a FNSTFPS;

NORMA 3 - Objetivos do Regulamento

1. 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 do CAFAP;
 - c) Promover a participação ativa das famílias ao nível da gestão desta resposta social.
2. O presente regulamento será entregue a todas as famílias no ato da celebração do Acordo Familiar.

SECÇÃO 2 - Direitos e Deveres da Instituição

NORMA 4 - Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes **direitos**:

- a) A lealdade e respeito por parte das famílias;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- d) Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência para os serviços;
- e) Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento às famílias
- f) Gerir e priorizar a Lista de Espera;
- g) Imputar à família as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pela mesma;

NORMA 5 - Deveres da instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes **deveres**:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;

- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades das famílias;
- c) Garantir privacidade às famílias;
- d) Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;
- e) Possuir livro de reclamações;
- f) Manter os espaços limpos e asseados;
- g) Desenvolver atividades tendo em conta o interesse e pertinência para as famílias;
- h) Contratar pessoal com formação adequada à prestação de serviços;
- i) Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam atualizar conhecimentos e melhorar a prestação de serviços;
- j) Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação;
- k) Disponibilizar o presente regulamento.

SECÇÃO 3 - Da Resposta Social

NORMA 6- Conceito

O CAFAP integra um conjunto de serviços de auxílio e apoio direto e indireto às famílias do concelho de Oeiras. Assim, desenvolvemos uma intervenção integrada e complementar, baseada nos pilares principais da visão sistémica dos núcleos familiares. Trata-se de um serviço de apoio especializado às famílias com crianças e jovens a seu cargo, vocacionado para a prevenção e reparação de situações de risco psicossocial mediante o desenvolvimento de competências parentais, pessoais e sociais das famílias.

NORMA 7 - Capacidade

O CAFAP da Instituição EMDIIP tem capacidade para apoiar 100 famílias.

NORMA 8 - Âmbito da Ação

O CAFAP tem como âmbito da sua ação o concelho de Oeiras e Cascais.

NORMA 9 - Instalações

O CAFAP tem as suas instalações na Alameda João de Meneses, Nº10B, Bairro S. Marçal, 2790-214 Carnaxide.

NORMA 10 - Destinatários

Famílias com crianças/jovens (com idades compreendidas entre os 0 e os 18 anos), provenientes de contextos socioeconómicos mais vulneráveis, que estejam sinalizados e/ou sejam acompanhados pelo Centro Distrital de Segurança Social, pela Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Oeiras, Equipas Multidisciplinares de Assessoria ao Tribunal, Equipas de RSI e outras respostas sociais, numa perspetiva de prevenção do risco.

NORMA 11– Objetivos do CAFAP

1. Objetivos Gerais

O CAFAP é um serviço de apoio à família, diferenciado e de qualidade, complementar aos serviços existentes na comunidade, atuando no âmbito da intervenção social ao nível do apoio à Família e da prevenção do risco.

Assim, são objetivos gerais do CAFAP:

- a) Promover o desenvolvimento dos comportamentos educativos da família e suas respectivas competências parentais;
- b) Reforçar as competências pessoais dos intervenientes no sistema familiar e das crianças e jovens através de uma abordagem integrada dos recursos da comunidade;
- c) Contribuir para a autonomia das famílias;
- d) Promover a mediação entre a família e os serviços envolvidos para facilitar a comunicação, potenciar contactos e promover a solução de eventuais dificuldades;
- e) Impulsionar o desenvolvimento psicomotor das crianças/jovens, bem como prevenir problemas de adaptação física, psicológica e social que conduzam a situações de risco e/ou acolhimentos em instituição.

2. Objetivos Específicos

São objetivos específicos do CAFAP:

- a) Trabalhar as competências das famílias ao nível dos cuidados básicos aos menores (alimentação, higiene, saúde e educação);
- b) Desenvolver as competências parentais e familiares facilitadoras de um desenvolvimento positivo das crianças e jovens;
- c) Fortalecer o envolvimento das famílias na promoção do seu desenvolvimento global, aumentando a sensibilidade das famílias para com a criança nomeadamente no que diz respeito à importância da motivação, da estimulação e do acompanhamento no percurso escolar;
- d) Potencializar e valorizar a família;
- e) Promover a responsabilidade e a autonomia dos pais na Educação/Formação das crianças e jovens;
- f) Aumentar a qualidade das relações afetivas dentro do núcleo familiar;
- g) Desenvolver competências de resiliência familiar e individual;
- h) Promover a mediação entre famílias;
- i) Fomentar o envolvimento da comunidade na proteção das crianças e jovens;
- j) Prevenir situações de risco e de perigo através da promoção do exercício de uma parentalidade positiva;
- k) Avaliar as dinâmicas de risco e proteção das famílias e as possibilidades de mudança;
- l) Capacitar as famílias promovendo e reforçando as rotinas quotidianas;
- m) Potenciar as interações familiares;
- n) Atenuar a influência de fatores de risco nas famílias, prevenindo situações de separação das crianças e jovens do seu meio natural de vida;
- o) Favorecer a reintegração da criança ou do jovem em meio familiar;
- p) Reforçar a interação das relações da família com a comunidade, identificando recursos e respetivas formas de acesso.

NORMA 12 – Recursos Humanos

1. O CAFAP conta com uma equipa especializada que dará apoio nas áreas da Psicologia, Serviço Social, Educação Social e Mediação Familiar.
2. Podem integrar a equipa CAFAP indivíduos que realizem estágio profissional ou curricular no serviço, com formação específica nas áreas técnicas da Equipa, a quem é disponibilizada

formação prática e supervisão. O CAFAP pode ainda, em momentos específicos, contar com a colaboração de outros elementos intra ou extra instituição que com ele se disponham a colaborar, nomeadamente no âmbito do voluntariado.

NORMA 13 - Funcionamento

1. O horário de funcionamento da CAFAP decorrerá de segunda a sexta, entre as 09H00 e as 19H00;
2. Estará encerrado nos dias de feriados nacionais e/ou municipal;
3. Poderá praticar outros horários, desde que se mostrem mais adequado às famílias e/ou à atividade a desenvolver, nomeadamente aos fins de semana.

NORMA 14 - 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:

1. **Preservação Familiar** – previne a retirada da criança ou jovem do seu meio natural de vida;
2. **Reunificação Familiar** – visa o regresso da criança ou jovem ao seu meio familiar;
3. **Ponto de Encontro Familiar** – espaço neutro e idóneo que visa a manutenção ou o restabelecimento de vínculos familiares

NORMA 15 – Princípios da Intervenção

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** – 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;
- b) **Intervenção sistémica** – a atuação assenta numa abordagem onde prevalece o contexto em meio natural de vida baseada na proximidade e no caráter integrado e regular da intervenção, tendo em vista um conhecimento e uma visão global da estrutura e do desenvolvimento da família;
- c) **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;
- d) **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;
- e) **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;
- f) **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;

- g) **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.
- h) **Privacidade** – a intervenção deve respeitar a intimidade e a reserva da vida privada da família e da criança ou do jovem;
- i) **Obrigatoriedade da informação** – a criança ou o jovem e a família têm direito a ser informados dos seus direitos, dos motivos que determinaram a intervenção e da forma como esta se processa.

NORMA 16 – Processo de Avaliação e Intervenção

1. O processo de Avaliação é negociado com a família sendo estabelecidos limites temporais para a finalização do mesmo. Este é necessariamente colaborativo, sendo as famílias ativamente implicadas no processo;
 - a. A EMDIIP dispõe dum protocolo Próprio de Intervenção/acompanhamento que é apresentado às famílias e adaptado às suas necessidades e situação concreta;
2. Durante o período de avaliação podem ser tomadas as seguintes diligências:
 - a) Encontros com a família no seu todo ou agrupando diferentes elementos do agregado familiar;
 - b) Encontros com outras figuras significativas;
 - c) Consultas e reuniões com outros agentes e instituições da comunidade;
 - d) Consulta de processos e arquivos com informação sobre o historial de acompanhamento da família.
 - e) A avaliação pode decorrer nas instalações do CAFAP, no domicílio da família ou outros locais da comunidade;
3. Findo o processo de avaliação, são discutidos e definidos objetivos de intervenção, contratualizando-se projetos de mudança. Após o cumprimento de todos os objetivos, as famílias podem permanecer durante o tempo definido, em acompanhamento pela equipa do CAFAP.

NORMA 17 – Fases de Intervenção

As fases da intervenção devem adequar -se à respetiva modalidade de intervenção em função da situação particular de cada família e dos objetivos a alcançar. A intervenção do CAFAP compreende as seguintes fases:

1. Avaliação da situação familiar

A avaliação da situação familiar constitui o primeiro momento da intervenção no qual se procede à recolha ou atualização de informação e análise de fatores de proteção, de risco e dinâmicas familiares, designadamente:

- i. Características e funcionamento individual dos elementos da família;

- ii. Competências dos pais na prestação de cuidados básicos essenciais às crianças ou jovens;
- iii. Estrutura, composição e dinâmica familiar no que respeita às relações afetivas, desempenho de papéis e responsabilidades;
- iv. Formas de comunicação familiar;
- v. Interação da família com o contexto em que se insere;
- vi. Potencial de mudança das famílias e das condições sócio-familiares.

2. Elaboração do Plano Integrado de Apoio Familiar (PIAF)

A elaboração do PIAF é efetuada pela equipa técnica do CAFAP, com a participação direta da família e da criança ou jovem, de harmonia com a avaliação da situação familiar. O PIAF contém, designadamente:

- i. Identificação e residência da família;
- ii. Diagnóstico da situação atual da família;
- iii. Diagnóstico do risco psicossocial da família;
- iv. Fatores de risco e fatores de proteção;
- v. Fragilidades e potencialidades familiares;
- vi. Objetivos a atingir pela família;
- vii. Atividades a desenvolver;
- viii. Recursos a utilizar e apoios necessários;
- ix. Tempos para a intervenção e avaliação do processo;
- x. Identificação do técnico do CAFAP responsável pela intervenção, bem como do coordenador de caso

O PIAF é elaborado no prazo de dois meses a contar da data de admissão da família, tem a duração de um ano, podendo, sempre que se justifique, a intervenção ser prolongada por igual período. O PIAF é avaliado, em regra, semestralmente, e revisto sempre que necessário.

3. Desenvolvimento e acompanhamento do PIAF

Trata-se de um processo dinâmico que engloba a monitorização e a avaliação da intervenção, permitindo:

- i. Atualizar permanentemente o diagnóstico da situação familiar;
- ii. Avaliar as relações entre a família e a criança ou o jovem;
- iii. Registrar a evolução da situação familiar;
- iv. Aferir os resultados alcançados face aos objetivos definidos no PIAF.

4 . Termo da intervenção

A intervenção cessa com o cumprimento do PIAF, podendo o CAFAP manter -se informado sobre a evolução e o percurso de vida da família, sempre que esta a tal não se oponha.

NORMA 18– Avaliação Final da Intervenção

- a) A avaliação final é uma componente do processo de intervenção que pressupõe o conhecimento dos resultados alcançados por cada família, do grau de concretização do

- PIAF, bem como dos efeitos da intervenção sobre o desenvolvimento das competências parentais, pessoais e sociais das famílias.
- b) A avaliação é efetuada pela equipa técnica com a participação direta da família e, quando necessário, com a colaboração de outros profissionais envolvidos na intervenção.
 - c) Da avaliação é elaborado relatório que reflete a causalidade que se estabelece entre a intervenção e os resultados alcançados por cada família, o impacto das mudanças no comportamento e nas vivências familiares, incluindo os elementos associados à eficácia da intervenção.
 - d) Nos casos em que da avaliação final decorra a necessidade de outro tipo de intervenção dirigido à família e ou à criança ou jovem, deve o CAFAP, consoante os casos e a especificidade das situações, dar conhecimento do relatório de avaliação às entidades competentes em matéria de infância e juventude, para o qual o caso for encaminhado.

NORMA 19 – Eixos de Intervenção

A intervenção do CAFAP faz-se em cinco Eixos de Intervenção, cada um com estratégias específicas.

EIXO 1 – Intervenção Familiar Integrada

- a) Atendimento/Acompanhamento Psicossocial;
- b) Apoiar Crianças/Jovens mediante uma intervenção sistémica junto das suas famílias;
- c) Apoiar os jovens na sua integração na escola ou noutras formas de aprendizagem, sempre que possível em estreita colaboração com a família e com as estruturas de ensino;
- d) Articular e encaminhar para os serviços e estruturas existentes na comunidade, numa política de intervenção sistémica e de otimização dos recursos;
- e) Apelar à participação das Famílias nas sessões de Terapia de Grupo Familiar e Interfamiliar, com o objetivo de refletir sobre dificuldades quotidianas e valorizar as competências inatas de cada grupo familiar;
- f) Encaminhar para as consultas de Psicologia Clínica, sempre que se mostre claramente vantajoso para a Família;
- g) Potenciar as capacidades pessoais e sociais das famílias (Ex. apoiar ao nível da gestão económica, encaminhar para formação profissional e promover a procura ativa de emprego).

EIXO 2 – Prevenção

- a) Definir e realizar ações ligadas à temática da saúde (toxicodependência, doenças sexualmente transmissíveis, cuidados primários, primeiros socorros);
- b) Acompanhar e Encaminhar a família nas diferentes vertentes (saúde, educação, habitação, formação profissional e emprego);
- c) Promover a participação da família em atividades sócio culturais e lúdicas por forma a estimular a adoção de hábitos de vida saudáveis;
- d) Realizar atividades que envolvam todos os elementos da família.

EIXO 3 – Gabinete de Apoio ao Jovem

Prestação de apoio psicológico a crianças/jovens.

Este apoio pretende ser uma resposta direcionada às necessidades do jovem, disponibilizando plataformas *online* de comunicação, ficando sujeito a aprovação em reunião de equipa e desde que se mostre claramente vantajoso para o caso.

EIXO 4 – Formação Parental

A formação parental tem como objetivo primordial o reforço e a aquisição de competências para o exercício das responsabilidades parentais necessárias para orientar e formar as crianças e jovens, garantindo -lhes um desenvolvimento harmonioso.

A formação parental visa, ainda, dotar as famílias das competências e dos recursos necessários a uma melhor dinâmica familiar aos níveis físico, afetivo, relacional, comunitário e de organização familiar, bem como reforçar o sistema social de apoio.

Tendo em consideração as características das famílias, bem como os objetivos definidos no PIAF, a formação parental pode desenvolver -se através de uma intervenção individual e ou grupal.

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 no seu meio natural de vida;
- 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.

Intervenção grupal:

Obedece a programas de formação parental organizados em módulos temáticos escolhidos em função das necessidades concretas das famílias.

EIXO 5 – Acompanhamento em meio natural de vida

- a) Intervenção familiar em contexto domiciliário;
- b) Acompanhamento psicológico, educativo e social;
- c) Manter a Criança ou Jovem no seu meio natural de vida, prevenindo por um lado, situações de risco/perigo e evitando por outro, ruturas que possam levar à institucionalização, proporcionando condições adequadas ao seu desenvolvimento;
- d) Avaliação sistemática da família e da adaptação do menor ao agregado.

NORMA 20 – Processo Individual da Família

O processo individual é de acesso restrito e arquivado pelo CAFAP, em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor. Para todas as famílias será organizado um Processo Individual onde constará:

- a) Identificação e residência da família;
- b) Caracterização e diagnóstico das necessidades e potencialidades da família;
- c) PIAF
- d) Acordo Familiar
- e) Relatórios sobre o processo de evolução da situação familiar
- f) Planos de intervenção Individuais e familiares;
- g) Diagnósticos e Prognósticos;
- h) Registos de Informação e acompanhamento;
- i) Registo da tomada de conhecimento do presente regulamento;
- j) Avaliação final da intervenção;
- k) Registo de situações anómalas e de diligências efetuadas

NORMA 21 - Candidatura

- a) As inscrições realizam-se durante todo o ano, por entidades externas ou diretamente pelas próprias famílias, em articulação com a Equipa Técnica do CAFAP.
- b) É realizada uma visita domiciliária conjunta com a entidade solicitadora, sempre que possível, e/ou feita uma entrevista no Gabinete Técnico do CAFAP, onde são fornecidas toda as informações referentes à instituição e ao funcionamento do CAFAP.

NORMA 22 – Admissão das Famílias

- a) São admitidas todas as famílias, encaminhadas por alguma entidade ou caso se tenham candidatado espontaneamente.
- b) A admissão das famílias é formalizada em reunião na qual estão presentes a família e o(s) técnico da equipa do CAFAP.
- c) Esta reunião tem como objetivo esclarecer a família sobre a forma como a intervenção se processa e dos seus direitos e deveres. A formalização da admissão é efetuada com a assinatura do acordo familiar.

1. Critérios de Admissão

O acompanhamento das Famílias é efetivado tendo presente os seguintes critérios de admissão:

- a) Situações de emergência social;
- b) Encaminhamento por entidades oficiais;
- c) Lacunas ao nível das competências parentais;
- d) Negligência (higiene pessoal, higiene habitacional, saúde, educação);
- e) Maus-tratos físicos;
- f) Comportamentos de risco;
- g) Maus-tratos psicológicos;
- h) Abandono Escolar;
- i) Absentismo escolar;
- j) Conflitos geracionais;
- k) Divórcio/ Luto/ Separação;
- l) Problemas de comportamento.

2. Gestão de Admissão

- a) As admissões far-se-ão após análise da sinalização onde são avaliados os critérios de priorização e seleção;
- b) A utilização do serviço é gratuita.

3. Condições de Admissão

1. Beneficiam do apoio prestado pelo CAFAP todas as famílias do concelho de Oeiras e Cascais e com crianças ou jovens a cargo, em risco psicossocial, designadamente quando:
 - a. A situação de risco requeira uma intervenção, em tempo útil, que evite a declaração de perigo e a retirada da criança ou do jovem;
 - b. 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;
 - c. 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;
 - d. 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;
 - e. O apoio especializado à família haja sido recomendado complementarmente a uma intervenção de natureza psicossocial ou terapêutica;
 - f. O contrato celebrado no âmbito do Rendimento Social de Inserção preveja uma intervenção especializada junto da família.
2. Considera -se em risco psicossocial, a família em que, por diversos fatores de natureza pessoal, relacional e ou ambiental, os responsáveis pela criança ou jovem ajam de forma inadequada no que respeita ao exercício das funções parentais, prejudicando ou pondo em perigo o desenvolvimento integral da criança ou do jovem.
3. O CAFAP pode, ainda, prestar apoio em situações de conflito ou rutura familiar que ponham em causa o bem-estar e o convívio familiar das crianças ou jovens.

4. Período de Admissão

A admissão pode ocorrer durante todo o ano, dependendo da existência de vagas.

5. Dados a entregar no ato de admissão

Todos os elementos do agregado familiar têm que apresentar:

- a) Número de Identificação da Segurança Social dos intervenientes
- b) Contactos telefónicos dos intervenientes;
- c) Morada dos intervenientes
- d) Endereços eletrónicos dos intervenientes.

6. Requisitos indispensáveis para a intervenção

A família, quando encaminhada, necessita sempre de concordar e autorizar o acompanhamento.

NORMA 23– Coordenador de Caso

O coordenador de caso é a pessoa responsável por planear e coordenar os apoios às famílias e por promover a transição das famílias para programas ou apoios mais adequados à sua situação. É ainda responsável pela elaboração e organização do processo individual.

NORMA 24 – Lista de Espera

- a) Constarão da lista de espera as famílias que, após encaminhamento ou candidatura espontânea, não sejam admitidas de imediato no serviço por inexistência de vaga e continuem interessados e necessitados no acompanhamento;
- b) Sempre que houver uma vaga no CAFAP, a Equipa Técnica contacta por escrito ou telefonicamente o agregado familiar que se encontre inscrito há mais tempo, que preencha os critérios de admissão e que reúna as condições previstas no presente Regulamento.

NORMA 25 – Direitos e Deveres

1. Direitos da Famílias

- a) Conhecer as normas de funcionamento do serviço;
- b) Ver salvaguardada a sua privacidade e direito à confidencialidade;
- c) Ser informada de todos os procedimentos e ações a adotar pela equipa para poder dar o seu consentimento;
- d) Manter-se informada sobre o processo de avaliação e intervenção, bem como ser ouvida de forma respeitosa;
- e) Ser apoiada nos esforços a desenvolver, tendo em vista os objetivos definidos nos compromissos de mudança;
- f) Ser informada sobre os seus direitos e os seus deveres sociais e cívicos;

- g) Terminar com a intervenção sempre que a equipa não cumprir com as ações e atividades acordadas nos compromissos de avaliação e intervenção;
- h) Consultar os documentos produzidos sobre a família a propósito do acompanhamento do CAFAP.

2. Deveres da Família

- a) Manter relações cordiais e respeito com a equipa;
- b) Informar da sua disponibilidade e colaborar com a equipa na marcação de sessões de intervenção;
- c) Cumprir com os termos negociados nos compromissos de avaliação e mudança;
- d) Facultar informação pertinente para a intervenção da equipa do CAFAP;
- e) Informar da ausência à marcação ou indisponibilidade para visita atempadamente;
- f) Comunicar à equipa o seu parecer sobre o processo de avaliação e intervenção.

3. Direitos da Equipa do CAFAP

- a) Ver salvaguardada a sua segurança durante a intervenção;
- b) Dispor de condições físicas e logísticas adequadas ao exercício das suas funções;
- c) Dispor de formação pertinente e continuada, supervisão e acompanhamento;
- d) Terminar o acompanhamento sempre que as condições negociadas e contratualizadas com as famílias não forem cumpridas, após discussão em sede de reunião de Equipa Técnica;
- e) Remeter o processo a Tribunal caso se verifique incapacidade para acompanhamento, por inadaptação da família ao acompanhamento ou por qualquer retirada de consentimento;

4. Deveres da Equipa do CAFAP

- a) Estudar e planificar a intervenção a realizar junto das famílias;
- b) Organizar e manter atualizados os processos familiares;
- c) Manter uma postura de respeito para com a família;
- d) Reconhecer, validar, ampliar e reforçar as competências já existentes na família;
- e) Manter as famílias informadas de todos os seus direitos e deveres, todos os procedimentos a adotar e possíveis consequências, positivas e negativas, dos mesmos;
- f) Obter consentimento informado da família para qualquer ação a iniciar, ou alteração ao plano inicial, atuando na base de acordo familiar;
- g) Informar a família sobre os limites à confidencialidade;
- h) Agir de forma eticamente apropriada e de acordo com os códigos deontológicos que enquadram as atividades profissionais;
- i) Manter-se informada e atualizada relativamente a avanços científicos e suas aplicações práticas;
- j) Avaliar continuamente a sua prática e adotar ações corretivas em situações de impasse e dificuldade em dar resposta a um pedido da família;
- k) Agir sempre tendo em vista o superior interesse da criança e do jovem e a sua proteção e bem-estar;

- l) Esclarecer qualquer dúvida das famílias, indagar sobre fontes de insatisfação e tratar eventuais reclamações;
- m) Informar a família sobre os seus direitos e deveres sociais e cívicos;
- n) Elaborar relatórios e estatísticas;
- o) Respeitar o sigilo profissional.

NORMA 26 – Regras de Comportamento e Civismo

As famílias estão impedidas, dentro das instalações da EMDIIP, de:

- a) Fumar;
- b) Ingerir bebidas alcoólicas;
- c) Possuir qualquer objeto considerado arma;
- d) Faltar ao respeito a qualquer utente ou colaborador da Instituição EMDIIP;
- e) Partir, destruir, danificar ou furtar os materiais da Instituição EMDIIP ou de pessoas a ela afetas ou utilizadoras;
- f) Ter comportamentos violentos que ponham em risco a sua segurança, a dos outros utentes ou dos colaboradores da Instituição EMDIIP;
- g) Evitar o uso de telemóveis no decorrer dos convívios, visitas ou atendimentos.

NORMA 27 – Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis. Os maus-tratos fragilizam quem os sofre, assim como afetam diretamente a qualidade de vida do utente. Assim que ocorrer uma situação de maus-tratos o Responsável pelo CAFAP ou quem dela se aperceber, deverá obrigatoriamente comunicar a situação ao seu superior hierárquico.

1. Tratamento das situações de negligência, abusos e maus-tratos

Colaboradores em relação aos utentes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos por parte dos colaboradores aos utentes, é levantado um processo de averiguações e conseqüente procedimento disciplinar, em casos de comprovada responsabilidade, dependendo o mesmo da gravidade do ocorrido, nos termos da legislação em vigor. No limite, o colaborador pode ser alvo de despedimento com justa causa.

Entre Utentes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos entre utentes, o Responsável pelo CAFAP, ou outro colaborador presente, deverá acalmar, no momento, a situação. Se o utente reiterar esse comportamento, poderá ser convidado a sair das instalações do CAFAP. Se ainda assim o utente não respeitar as indicações dos colaboradores, no limite, é chamada a PSP local. Posteriormente será discutido o incidente em reunião de equipa técnica.

Do utente para com os colaboradores

Em situações de maus-tratos do(s) utentes(s) aos colaboradores, o Responsável do CAFAP deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação, acalmado o utente. Se o utente reiterar esse comportamento, poderá ser convidado a sair das instalações do CAFAP. Em situações de agressão, a ocorrência será comunicada às Autoridades.

Entre os Familiares/Outros Elementos e os Utentes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos na família, o Responsável ficará encarregue de registar no Processo Individual do utente e reportar superiormente a ocorrência, sendo este facto comunicado às autoridades e/ou outras entidades competentes, em situações devidamente justificáveis.

NORMA 28 – CessaçãO do Acompanhamento

Haverá cessaçãO do acompanhamento pelo CAFAP quando:

- a. A família desejar;
- b. A família se tornar autónoma em relação ao problema diagnosticado;
- c. A família alterar a sua residência para fora da área de atuação descrita neste Regulamento;
- d. Quando, localmente se encontrem alternativas ou enquadramento institucional que respondam às necessidades dos utentes;
- e. Dificuldades de adaptação da família;
- f. Não colaboração reiterada da família – Conhecimento à Entidade sinalizante e encaminhamento para instância de atuação superior conforme preceito legal.

NORMA 29 – Sugestões e/ou Reclamações

- a) Os utentes poderão apresentar sugestões e/ou reclamações, opiniões que serão sempre levadas em linha de conta, desde que construtivas;
- b) Disponibiliza-se uma caixa de sugestões e/ou reclamações onde o utente poderá colocar as suas sugestões e/ou propostas de melhoria;
- c) As reclamações que os utentes entendam como necessárias, deverão ser dirigidas por escrito à Direção da EMDIIP;

1. Tratamento de sugestões e/ou reclamações

- a) Quando surge uma sugestão e/ou reclamação por parte do agregado familiar, esta é tratada pela Direção Técnica do CAFAP que elabora um relatório com a análise da situação, e encaminha para a Direção da EMDIIP, juntamente com uma proposta de atuação;
- b) Haverá posteriormente lugar a uma comunicação ao reclamante sobre o resultado da sua sugestão e/ou reclamação.

NORMA 30 – Quebra de Confidencialidade

- a) Toda a informação relativa ao utente e sua família que seja facultada será de carácter confidencial e apenas utilizada nos serviços técnicos da EMDIIP, que intervém diretamente no processo da família;
- b) Em caso de quebra da confidencialidade a Direção EMDIIP diligencia o necessário no sentido de restabelecer, e se for o caso, penalizar o responsável pela situação.

NORMA 31 – Livro de Reclamações

Este CAFAP possui Livro de Reclamações de acordo com a legislação em vigor e que se encontra disponíveis nas referidas instalações do CAFAP.

SECÇÃO 4- Política de Privacidade EMDIIP

NORMA 32 – Política de Privacidade

1. De acordo com os dados pessoais da Política geral de proteção de dados (RGPD) da UE, é definido como: “Qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (“ titular da informação “); uma pessoa singular identificável é aquela que pode ser identificado, direta ou indiretamente, em particular por referência a um identificador, como um nome, um número de identificação, dados de localização, um identificador online ou a um ou mais fatores específicos do físico, fisiológico, identidade genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa natural “.
2. Na observância duma Política de Privacidade que defenda o titular dos dados, e lhe atribua o conhecimento de todo o tratamento que é realizado, a segurança dos seus dados, e ainda a possibilidade de alterar, corrigir, eliminar ou portar os dados cedidos referidos no presente Regulamento, a EMDIIP assume todos os mecanismos de segurança e gestão dos dados, na defesa do seu titular.

NORMA 33– Dados Sujeitos a Tratamento

1. Ao abrigo do presente regulamento de Funcionamento do CAFAP serão tratados os seguintes dados para cumprimento das disposições de acordo de cooperação com o Instituto da Segurança Social, e demais imposições legais:
 - a) Nome da criança;
 - b) Número de Beneficiário da Segurança Social dos intervenientes;
 - c) Data de Nascimento da Criança;
 - d) Morada dos intervenientes;
 - e) Informação Escolar da Criança;
 - f) Nome dos intervenientes no processo;
 - g) Contacto e-mail dos elementos do agregado familiar intervenientes no processo;
 - h) Contacto Telefónico dos elementos do agregado familiar intervenientes no processo.

NORMA 34– Entidade Tratadora dos Dados

1. Os dados referidos anteriormente serão tratados pela EMDIIP, na qualidade de Entidade Tratadora dos Dados, através da Direção Técnica;
2. Todos os dados recolhidos e tratados pela EMDIIP serão protegidos por sistemas de confidencialidade, segundo um mapa específico de tratamento de dados;
3. Os dados recolhidos nas diferentes fases do processo, encontram-se inscritos no processo físico da família.

NORMA 35– Direitos do Titular dos Dados

1. O titular dos dados poderá a qualquer instante proceder à consulta, alteração, deleção, correção, oposição, esquecimento e portabilidade dos seus dados, através de pedido enviado para a EMDIIP, através do e-mail, geral@emdiip.com; indicando a ação que pretende efetuar sobre os seus dados;
2. O titular dos dados, a seu pedido, receberá cópia da totalidade dos dados armazenados na EMDIIP, podendo a EMDIIP, em segundos pedidos, cobrar o valor de 5€ por custas processuais;
3. O Titular dos Dados poderá a qualquer altura retirar o consentimento referido na norma 37;
4. O Titular dos Dados poderá a qualquer altura denunciar o uso indevido dos seus dados à autoridade de Controlo, neste caso à Comissão Nacional de Proteção de Dados;
5. Em caso de violação dos dados do titular a EMDIIP cumprirá todos os mecanismos de reposição da integridade dos dados, informando a autoridade de Controlo nas 72 horas seguintes a esse conhecimento, informando ainda o Titular dos Dados.

NORMA 36– Prazos de Armazenamento dos Dados

1. Os dados relativos ao Processo da família, serão armazenados na EMDIIP pelo prazo de 10 anos, após a cessação do processo de acompanhamento, sendo destruídos findo esse prazo;
2. Os prazos referidos anteriormente poderão ser prolongados em fase de investigação judicial, sendo destruídos 6 meses após transito em julgado;

NORMA 37–Consentimento do Titular dos Dados

1. O Titular dos Dados é informado e consente que os dados relativos ao número de Identificação da Segurança Social do sujeito passivo do agregado familiar fiscal que está a beneficiar de intervenção pelo CAFAP, no qual a criança tem domicílio fiscal, registado no Portal das Finanças sejam comunicados ao Instituto da Segurança Social para efeitos de Comunicação de Frequências, no cumprimento das imposições legais da EMDIIP;
2. O Titular dos Dados foi informado da possibilidade de retirada deste consentimento, na forma identificada na norma 35.

SECÇÃO 5 - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 38 - Alterações a este regulamento

- a) Este Regulamento é revisto anualmente e sempre que se justifique, tendo em conta o melhor funcionamento do CAFAP, e alterações dos protocolos celebrados com Entidades Oficiais. Quando esta situação ocorrer, os utentes serão avisados com 30 dias de antecedência sobre a matéria a alterar;
- b) Estas alterações podem concretizar-se por anexos ao mesmo;
- c) Compete à Direção da EMDIIP aprovar as referidas alterações.
- d) Todas as alterações ao presente regulamento serão comunicadas aos Serviços da Segurança Social.

NORMA 39 - Entrada em vigor

4. O presente regulamento, aprovado em reunião de Direção, entra em vigor 30 dias sucessivos após aprovação;
5. O presente documento revoga todos os documentos de igual conteúdo;
6. O presente documento deve ser revisto sempre que se considerar oportuno, por iniciativa da Direção ou por alteração à Lei Habilitante;
7. Aquando da inscrição, deverá ser fornecido um exemplar do presente regulamento à família, que assinará o destacável que comprova a receção do mesmo e a concordância com as normas aí estabelecidas.
8. O presente encontra-se afixado em local visível e de fácil acesso nas instalações do CAFAP.

NORMA 40 - Casos omissos

Aos casos omissos ao presente regulamento será aplicada a legislação vigente e/ou serão analisados e decididos na Direção da EMDIIP.

ANEXO 1 – Consentimento ao Regulamento de Funcionamento do CAFAP

Eu, _____ (nome), Número de Identificação da Segurança Social _____ cliente/família do CAFAP, resposta social da EMDIIP_Equipa Móvel de Desenvolvimento Infantil e Intervenção Precoce, declaro que tomei conhecimento de forma clara, e :

1. Consinto o acompanhamento da Instituição de acordo com Regulamento de Funcionamento do CAFAP Mod. CAFAP.002, tendo ficado um exemplar em minha posse.
2. Consinto a utilização dos meus dados para efeitos de tratamento processual, pois foi-me dada toda a informação sobre a forma de retirar o consentimento para intervenção agora dado, o destino dos dados e a sua utilização.
3. Consinto a comunicação do meu NISS (número de Identificação da Segurança Social) ao Instituto da Segurança Social, para efeitos de registo de frequências, no âmbito do protocolo de cooperação entre a EMDIIP e essa entidade;
4. Consinto ainda que os dados ora cedidos permanecem na EMDIIP durante 10 anos após o fim do processo de acompanhamento, para cumprimento de todas as imposições legais.
5. Consinto que o prazo anterior seja ultrapassado caso se verifiquem investigações judiciais, sendo os mesmos eliminados após transito em julgado.

Oeiras, ____ de _____ de 20__.

Os intervenientes

(NOME)