



# Regulamento de Funcionamento

## CAFAP

Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

MOD.cafap.002 v 12.2023

Aprovado em reunião de Direção de dia 22 de março de 2023

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 .....	11
NORMA 21 - Candidatura .....	12
NORMA 22 – Admissão das Famílias .....	12
NORMA 23– Coordenador de Caso.....	13
NORMA 24 – Lista de Espera .....	14
NORMA 25 – Direitos e Deveres.....	15
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.....	18
NORMA 31 – Livro de Reclamações.....	18
<b>SECÇÃO 4- Política de Privacidade EMDIIP.....</b>	<b>18</b>
NORMA 32 – Política de Privacidade.....	18
<b>NORMA 33– Dados Sujeitos a Tratamento .....</b>	<b>18</b>

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

## 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 e/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 frequência 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 tenha 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 estando sempre dependente 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 o técnico responsável por planear e coordenar os apoios às famílias e 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

### 1. Considerações:

- 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 a manifestar interesse e necessidade 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.
- c) A lista de espera será organizada por um sistema de pontos que resulta da cotação de cinco critérios de priorização.

### 2. Critérios de priorização da lista de espera:

- a) Residência:
  - i. Proximidade geografia (3 pontos)
  - ii. Concelho de Oeiras (2 pontos)
  - iii. Concelho de Cascais (1 ponto)
- b) Idade do(s) menor(es):
  - i. Zero aos seis anos (3 pontos)
  - ii. Sete aos doze anos (2 pontos)
  - iii. Treze aos dezoito (1 ponto)
- c) Referenciação:
  - i. Tribunal ou Equipas de Assessoria Técnica aos Tribunais (3 pontos)
  - ii. Próprios ou CPCJ (2 pontos)
  - iii. Outras Entidades (1 ponto)
- d) Motivo da sinalização:
  - i. Situação de perigo (3 pontos)
  - ii. Situação de perigo iminente (2 pontos)
  - iii. Outras situações (1 ponto)
- e) Reabertura:
  - i. Menos de doze meses (3 pontos)
  - ii. Doze a dezoito meses (2 pontos)
  - iii. Mais de dezoito meses (1 ponto)
- f) Critério de desempate: Data de entrada do pedido

#### 2.1. Sistema de pontuação dos critérios:

- a) Cada critério é cotado de acordo com a informação que é recebida no ato da sinalização.
- b) O somatório dos pontos posicionará o processo na lista.
- c) O sistema de pontos resultará numa lista ordenada por ordem decrescente de pontuação.
- d) A primeira posição na lista ocupará a primeira vaga disponível para acompanhamento.
- e) A Lista de Espera será revista trimestralmente

## NORMA 25 – Direitos e Deveres

### 1. Direitos da Famílias

- a) Conhecer as normas de funcionamento do serviço;
- b) Ser 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) Cessar 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 que seja 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 consequente 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 – Cessaçã o do Acompanhamento**

Haverá cessaçã o 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;

#### **5. 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](mailto: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)