

Handwritten signature in blue ink.

# REGULAMENTO INTERNO

Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

R300



**ACASO**

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS</b>		
Norma I	Âmbito de Aplicação	3
Norma II	Legislação aplicável / Orientações Técnicas Normativas	3
Norma III	Objetivos e Regulamento	3
Norma IV	Objetivos do CAFAP – Ser Família, Ser Farol	4
Norma V	Atividades Desenvolvidas	4
Norma VI	Princípios	5
Norma VII	Destinatários	6
<b>CAPÍTULO II - ADMISSÃO</b>		
Norma VIII	Referenciação e Condições de Admissão	7
Norma IX	Lista de Espera	8
Norma X	Período de Admissão	8
Norma XI	Procedimentos de Admissão	8
Norma XII	Documentos a entregar no ato de Admissão	9
Norma XIII	Comparticipação Financeira das Famílias	9
<b>CAPÍTULO III - INTERVENÇÃO</b>		
Norma XIV	Modalidade de Intervenção	9
Norma XV	Fases de Intervenção	10
Norma XVI	Acordo Familiar	11
Norma XVII	Cessaçao da Intervenção	11
Norma XVIII	Processo Individual	12
Norma XIX	Avaliação final da Intervenção do CAFAP	12
<b>CAPÍTULO IV - INSTALAÇÕES E FUNCIONAMENTO</b>		
Norma XX	Âmbito Geográfico	13
Norma XXI	Capacidade	13
Norma XXII	Localização das Instalações	13
Norma XXIII	Espaços de Intervenção	13
Norma XXIV	Horários de Funcionamento	13
Norma XXV	Quadro de Pessoal	14
Norma XXVI	Coordenador de Caso	14
<b>CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES</b>		
Norma XXVII	Deveres das Famílias	14
Norma XXVIII	Direitos das Famílias	15
Norma XXIX	Deveres da Equipa Técnica/ Estagiários/Voluntários	15
Norma XXX	Direitos da Equipa Técnica	16
<b>CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS</b>		
Norma XXXI	Procedimentos em situação de emergência médica	17
Norma XXXII	Livro de Reclamações	17
Norma XXXIII	Alterações ao Regulamento Interno	17
Norma XXXIV	Integração de Lacunas	17
Norma XXXV	Melhoria Contínua	17
Norma XXXVI	Entrada em Vigor	18

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten initials]*



- 
- 
2. A Formação Parental visa dotar as famílias das competências e recursos para uma melhor dinâmica familiar com os seguintes objetivos:
    - a) Reforçar e promover a aquisição de competências para o exercício das responsabilidades parentais, de forma a garantir um desenvolvimento harmonioso das crianças e jovens;
    - b) Dotar as famílias das competências e recursos necessários a uma melhor dinâmica familiar, a nível físico, afetivo, emocional e de organização familiar e ainda reforçar o sistema de apoio social;
    - c) Observar as interações entre a família e a criança no seu meio natural de vida;
    - d) Promover o desenvolvimento de competências parentais com vista à autonomização da família;
    - e) Orientar as famílias na adaptação a novas rotinas e atividades;
    - f) Envolver os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais no seu papel de principais agentes educativos.
  
  3. O Apoio Psicopedagógico e Social consiste numa intervenção integrada de natureza psicológica e social, com a finalidade de desenvolver a resiliência e a autonomia das famílias e tem os seguintes objetivos:
    - a) Promover a autoestima e a construção de interações positivas entre os elementos da família;
    - b) Reforçar as competências parentais ao nível dos cuidados básicos, da definição de regras e limites, da segurança, estimulação e orientação;
    - c) Mediar situações conflituais entre elementos das famílias de forma a facilitar a comunicação e a superação das dificuldades através da criação de um clima de consensos e responsabilidade;
    - d) Desenvolver estratégias de comunicação intrafamiliar;
    - e) Prestar informações e orientar com vista à resolução de situações, dificuldades e problemas.

### NORMA VI Princípios

A intervenção do **CAFAP – Ser Família, Ser Farol** 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 direito 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 numa intervenção de proximidade e no carácter integrado e regular da intervenção, tendo em vista um conhecimento e uma visão global da estrutura e do desenvolvimento da família;
- c) **Valorização das competências parentais:** a intervenção deve ajustar-se às especificidades e necessidades de cada família, para que esta assuma as funções parentais mais eficazmente, adotando as soluções mais adequadas para ultrapassar os seus desafios;
- d) **Autonomia das famílias:** o modelo de intervenção implicará sempre a responsabilização e autonomização das famílias, numa atuação proactiva e



prosecutora das mudanças necessárias e desejadas, numa perspetiva a longo prazo;

- e) **Participação e coresponsabilização 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 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 de informação:** A criança ou jovem e a sua família têm direito a ser informados das diligências assumidas pela equipa do CAFAP e da forma como o processo está a decorrer.

## NORMA VII Destinatários

1. O apoio prestado pelo **CAFAP – Ser Família, Ser Farol** pode ser facultado às famílias em risco psicossocial. Segundo o artº 4 da portaria nº 139/2019, de 02 de abril, são consideradas em risco psicossocial, as famílias em que, por diversos fatores de natureza pessoal, relacional e/ou ambiental, e sendo responsáveis pela criança ou jovem, atuem de forma inadequada no que respeita ao exercício das funções parentais, prejudicando ou pondo em perigo o desenvolvimento integral da criança ou do jovem, nas seguintes situações:
  - 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.

**“SER FAMILIA, SER FAROL”**  
**Centro de Aconselhamento Familiar e Aconselhamento Parental**

**INTRODUÇÃO**

O Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental da Associação Cultural e de Apoio Social de Olhão, adiante designado, de forma abreviada, como **CAFAP – Ser Família, Ser Farol**, surge da necessidade urgente de disponibilizar um apoio global e interdisciplinar à comunidade em que se insere, privilegiando-se uma abordagem sistémica e de resiliência familiar e individual, centrada nas forças e potenciais da família, numa perspetiva auto-organizativa e proactiva.

Para alcançar os objetivos a que o **CAFAP – Ser Família, Ser Farol** se propõe, é necessário disponibilizar um acompanhamento sistemático, intensivo e internalizado, baseado num olhar integrador e sustentado sobre a realidade das famílias, sua identidade, dinâmica, seus fatores de risco e de proteção.

**CAPITULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA I**  
**Âmbito de Aplicação**

O **CAFAP – Ser Família, Ser Farol**, com Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Faro a 03/12/2024, resposta social criada pela Associação Cultural e de Apoio Social de Olhão, rege-se pelas seguintes normas:

**NORMA II**  
**Legislação aplicável / Orientações Técnicas Normativas**

A instituição prestadora de serviços rege-se pelo estipulado nos Estatutos da Associação Cultural e de Apoio Social de Olhão e pelos seguintes instrumentos técnico-legais:

- a) Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social a 03/12/2024;
- b) Portaria 139/2013, de 02 de Abril, que regula os Centros de Aconselhamento Familiar e Capacitação Parental;
- c) Outra legislação complementar, nomeadamente relacionada com o quadro da promoção dos direitos e garantias das crianças, consagrado pela Convenção sobre os Direitos da Criança;
- d) Normativos e demais orientações emanados pela Direção Geral da Segurança Social (DGSS) e pelo Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.);
- e) Contrato Coletivo de Trabalho entre a CNIS e a FNE e Portaria nº 196-A/2015, de 1 de Julho.

**NORMA III**  
**Objetivos e Regulamento**

O presente Regulamento Interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento do serviço **CAFAP – Ser Família, Ser Farol**, em conformidade com as diretrizes transmitidas pelo Instituto de Segurança Social, tendo em conta uma adequada organização e o desenvolvimento das competências legais que lhe estão investidas.

Visa assim, divulgar, o regime de funcionamento da resposta, bem como os direitos, deveres e atribuições de todos os intervenientes neste âmbito, no sentido de:

- a) Promover o respeito pelos direitos e deveres das famílias beneficiárias;
- b) Assegurar o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social;
- c) Clarificar os serviços e atividades existentes na resposta social.

#### NORMA IV

##### Objetivos do CAFAP – Ser Família, Ser Farol

É objetivo geral desta resposta social promover a prevenção e o apoio psicossocial a crianças e/ou jovens em situação de risco e de perigo e respetivas famílias, através de uma equipa multidisciplinar e em estreita articulação com os parceiros da comunidade. São objetivos específicos do **CAFAP – Ser Família, Ser Farol**:

- 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) Reduzir a influência de fatores de risco nas famílias, prevenindo situações de separação das crianças ou jovens do seu meio natural de vida;
- f) Aumentar a capacidade de resiliência familiar e individual;
- g) Favorecer a reintegração da criança ou do jovem em meio familiar;
- h) Potencializar a melhoria das interações e dinâmicas familiares;
- i) Reforçar a qualidade das relações da família com a comunidade, bem como identificar recursos e respetivas formas de acesso;
- j) Avaliar e trabalhar as competências das famílias ao nível dos cuidados básicos aos menores: alimentação, higiene, saúde e educação, bem como trabalhar as competências a nível familiar, de forma a promover o funcionamento positivo da família;
- k) Fortalecer o envolvimento das famílias na promoção do seu desenvolvimento global;
- l) Promover a valorização da Família;
- m) Aumentar a qualidade das relações afetivas no seio familiar;
- n) Promover o estudo e a avaliação das famílias em risco psicossocial;
- o) Apoiar a criança ou jovem e respetiva família de forma a evitar o retorno à institucionalização.

#### NORMA V

##### Atividades Desenvolvidas

1. Para alcançar os objetivos a que se propõe, o **CAFAP – Ser Família, Ser Farol** desenvolve uma intervenção centrada na família como sistema (abordagem sistémica), que contempla, em função da avaliação da estrutura e dinâmica familiar e da situação de risco psicossocial de cada família, as seguintes atividades:
  - a) Ações de Formação e Apoio Parental;
  - b) Apoio Psicopedagógico e Social

2. O **CAFAP - Ser Família, Ser Farol** pode ainda prestar apoio em situações de conflito ou rutura familiar que ponham em causa o bem-estar e o convívio familiar das crianças e jovens;
3. Qualquer intervenção implica, obrigatoriamente, que a família concorde com a mesma, assinando para o efeito o Termo de Aceitação e Consentimento Informado para a Intervenção.

## CAPITULO II ADMISSÃO

### NORMA VIII Referenciação e Condições de Admissão

1. De acordo com o art.º 15 da Portaria nº 139/2013 de 2 de Abril, no que concerne à Referenciação, as famílias e as crianças ou jovens são referenciados para uma intervenção do CAFAP, consoante os casos, pelas comissões de proteção de crianças e jovens, pelo tribunal, bem como por entidades públicas ou privadas do âmbito da segurança social, saúde, educação e justiça;
2. Serão admitidas todas as famílias sempre que exista vaga no **CAFAP – Ser Família, Ser Farol**;
3. A priorização da admissão está definida em função das problemáticas identificadas na família, em tabela própria para o efeito, sendo **atribuído 1 ponto**, cumulativamente, pela existência, na família de cada uma das problemáticas abaixo descritas:
  - a) Maus tratos físicos;
  - b) Maus tratos psicológicos;
  - c) Violência doméstica;
  - d) Abandono;
  - e) Abandono escolar;
  - f) Absentismo escolar;
  - g) Conflitos geracionais;
  - h) Divorcio/luto/separação;
  - i) Crianças e/ou jovens institucionalizados;
  - j) Crianças ou jovens em Acolhimento Familiar;
  - k) Crianças com problemas comportamentais;
  - l) Crianças, jovens ou seus familiares de referência com problemas de adição;
  - m) Necessidades de acompanhamento pós-institucionalização;
  - n) Situação de Emergência Social;
  - o) Abuso sexual;
  - p) Negligência;
  - q) Lacunas ao nível das competências parentais.
4. A somar à pontuação será dada majoração de acordo com a origem da referenciação:
  - a) **5 Pontos**: para as famílias encaminhadas pelos Tribunais de Famílias e Menores, pelas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens e pela Segurança Social (Serviço de Assessoria a Tribunais);
  - b) **4 Pontos**: para as famílias encaminhadas pelos serviços de saúde (Centro de Saúde e Hospitais), pelos Agrupamentos Escolares e pela Divisão de Ação

Social da Câmara Municipal de Olhão, Juntas de Freguesia e outras entidades de cariz social;

- c) **3 Pontos:** para as famílias que efetuem espontaneamente autorreferenciação no **CAFAP – Ser Família, Ser Farol;**
- d) **2 Pontos:** para referenciações provenientes de respostas sociais pertencentes à Associação Cultural e de Apoio Social de Olhão.

#### NORMA IX Lista de Espera

1. A família encaminhada será incluída em lista de espera, de acordo com as ponderações descritas na Norma VIII, caso não seja possível proceder de imediato, à sua admissão, por inexistência de vagas. Será dado conhecimento à entidade referenciadora da situação, bem como do tempo previsto para o início da intervenção;
2. O que posiciona uma família em Lista de Espera é a pontuação obtida aquando da avaliação das Condições de Admissão, respeitando os critérios indicados para admissão, previstos no ponto 2 e 3 na Norma VIII;
3. Em caso de necessidade de desigualar duas ou mais famílias, em termos de pontuação, será assumida a data de referenciação para o efeito;
4. Podem excecionalmente ser priorizadas situações sinalizadas pelo referenciador, como sendo urgentes. Esta priorização é efetuada após análise, por parte da Equipa Técnica;
5. A retirada da família da Lista de Espera é realizada quando:
  - a) Se inicia o processo de acompanhamento;
  - b) Se verifique, após triagem inicial, que a família não reúne os critérios de admissão;
  - c) Se verifique que a família retira, entretanto, o seu consentimento para a intervenção.

#### NORMA X Período de Admissão

Não existe nenhuma data pré-definida ou que seja de passível previsibilidade para admissão de famílias; as admissões podem ocorrer ao longo de todo o ano, dependendo da existência de vagas no CAFAP.

#### NORMA XI Procedimentos de Admissão

1. A admissão da família é formalizada em reunião de acolhimento, na qual deverão estar presentes a família e os técnicos da equipa do CAFAP designados para o caso. Poderá também estar presente o gestor de caso e/ou o técnico que referenciou a família;
2. Na reunião de admissão são prestadas à família informações relativas ao modo como a intervenção se processa, seus direitos e deveres, papel e função de cada um;
3. A admissão é formalizada com a assinatura do Acordo Familiar, previsto no Artigo 18º da Portaria nº 139/2013, de 02 de Abril.



**NORMA XII**  
**Documentos a entregar no ato de Admissão**

1. O agregado familiar tem de apresentar ou entregar cópia da seguinte documentação de todos os elementos que o compõem:
  - a) Documento de identificação civil;
  - b) Cartão de contribuinte (caso não tenha cartão de cidadão);
  - c) Cartão de beneficiário da Segurança Social (caso não tenha cartão de cidadão);
  - d) Boletim de vacinas das crianças/jovens (fotocópias);
  - e) Livro de Saúde das crianças/Jovens (fotocópias);
  - f) Se aplicável, entregar relatórios de outros serviços que tenham acompanhado ou acompanham o agregado na presente problemática (entregar fotocópia).

9/18

**NORMA XIII**  
**Comparticipação Financeira das Famílias**

Não está previsto o pagamento de participações familiares por parte das famílias beneficiárias da resposta social CAFAP.

**CAPITULO III**  
**INTERVENÇÃO**

**NORMA XIV**  
**Modalidade de Intervenção**

Conforme previsto no nº 7 da portaria 139/2013 de 2 de abril, a intervenção privilegia uma abordagem sistémica, intensiva e dinâmica que, numa perspetiva de complementaridade, tem em conta a proximidade e o carácter integrado e regular da intervenção, por forma a permitir um conhecimento e uma visão global da estrutura e da dinâmica familiar.

1. No **CAFAP Ser Família, Ser Farol** são concretizadas as seguintes modalidades de intervenção:
  - 1.1 Preservação Familiar:** visa prevenir a retirada da criança ou do jovem do seu meio natural de vida;
  - 1.2 Reunificação Familiar:** visa o regresso da criança ou do jovem ao seu seio familiar, designadamente nos casos de acolhimento institucional ou familiar, através de uma intervenção focalizada e intensiva que pode decorrer em espaço domiciliário ou comunitário;
  - 1.3 Ponto de Encontro Familiar:** visa a manutenção ou restabelecimento de vínculos familiares nos casos de interrupção ou perturbação grave da convivência familiar designadamente em situação de conflito parental e de separação conjugal mediante intervenção que:
    - a) Proporcione encontros familiares em condições adequadas de segurança e bem-estar para as crianças e jovens, designadamente no que respeita ao regime do exercício das responsabilidades parentais e situação de divórcios e separações;

- b) Promova e facilite um clima de consenso através de um trabalho psicopedagógico e social, conducente com uma intervenção judicial mínima.
2. As modalidades de intervenção referidas nos números anteriores têm carácter autónomo mas podem ser desenvolvidas numa perspetiva de complementaridade que tem em conta uma intervenção integrada e regular.

#### NORMA XV Fases de Intervenção

10/18

Segundo o artigo 9º da portaria nº 139/2013, de 2 de abril, a intervenção do CAFAP envolve as seguintes fases:

1. **Avaliação da situação familiar** – recolha ou atualização de informação e análise de fatores de proteção, risco e dinâmicas familiares, designadamente:
  - a) Características e funcionamento individual dos elementos da família;
  - b) Competências dos pais na prestação de cuidados básicos essenciais às crianças ou jovens;
  - c) Estrutura, composição e dinâmica familiar no que respeita às relações afetivas, desempenho de papéis e responsabilidades;
  - d) Formas de comunicação familiar;
  - e) Interação da família com o contexto em que se insere;
  - f) Potencial de mudança das famílias e das condições sociofamiliares.
2. **Elaboração do Plano Integrado de Apoio Familiar (PIAF)** – será efetuado pela equipa técnica, com a participação direta da família e da criança e do jovem, no prazo de dois meses a contar da data da admissão. É definido em função da respetiva modalidade de intervenção, devendo respeitar as capacidades, potencialidades e expectativas das famílias e envolver, de forma contínua e articulado, os recursos comunitários necessários à sua execução, nomeadamente:
  - a) Diagnóstico e situação atual da família;
  - b) Diagnóstico do risco psicossocial da família;
  - c) Fatores de risco e fatores de proteção;
  - d) Objetivos a atingir;
  - e) Recursos a utilizar;
  - f) Atividades a desenvolver;
  - g) Tempos de intervenção e avaliação do processo;
3. **Desenvolvimento e acompanhamento do PIAF** – monitorização e avaliação da intervenção, com os objetivos de atualizar o diagnóstico, avaliar as relações familiares, registar a evolução da situação e aferir os resultados alcançados face aos objetivos definidos. Este é um processo dinâmico que engloba a monitorização e a avaliação da intervenção, permitindo:
  - a) Atualizar permanentemente o diagnóstico da situação familiar;
  - b) Avaliar as relações entre a família e a criança ou o jovem;
  - c) Registar a evolução da situação familiar;
  - d) Aferir os resultados alcançados face aos objetivos definidos no PIAF

As fases de intervenção devem adequar-se à respetiva modalidade de intervenção em função da situação particular de cada família e dos objetivos a alcançar.

**NORMA XVI**  
**Acordo Familiar**

1. O Acordo Familiar constitui o compromisso, escrito e celebrado, entre a família, o jovem com idade igual ou superior a 12 anos e os técnicos do **CAFAP- Ser Família, Ser Farol** responsáveis pelo apoio, onde se definem as responsabilidades das partes;
2. Os objetivos a atingir com a intervenção constantes no Plano Individual de Apoio (PIAF), farão parte integrante do presente Acordo Familiar a partir do momento da sua definição e aceitação pela família;
3. Os objetivos constantes nas renovações dos PIAF darão lugar a adendas ao Acordo Familiar;
4. É entregue uma cópia do Acordo Familiar à família e à entidade referenciadora e arquivado o original no respetivo processo familiar.

**NORMA XVII**  
**Cessação da Intervenção**

A intervenção do **CAFAP- Ser Família, Ser Farol** cessa quando:

1. Os objetivos planificados no PIAF tiverem sido atingidos e exista um entendimento conjunto, entre a equipa e a família, da não necessidade de continuidade da intervenção;
2. A família, unilateralmente, retirar o seu consentimento para a intervenção. Nesta situação, a família deve dar conhecimento à equipa técnica da sua decisão e, sempre que possível, assinar um documento de retirada de consentimento;
3. As condições negociadas e contratualizadas com a família no Acordo Familiar não forem cumpridas. Nessas situações, a equipa pode dar por terminada a intervenção, informando a família através de um ofício registado, com aviso de receção, ou renuir com a família, dando conhecimento escrito da cessação, recebendo a família a evidência da mesma;
4. A família, reiteradamente, faltar às sessões que forem marcadas. Nessas situações, a equipa procederá da seguinte forma: efetuará a marcação de duas sessões pela via habitual – presencialmente ou por contato telefónico; caso a família falte a estas duas sessões consecutivamente, será enviado um ofício, registado e com aviso de receção, a efetuar a marcação de uma terceira sessão ou a solicitar um contato por parte da família, sendo indicados no aviso, os contatos do **CAFAP- Ser Família, Ser Farol**, para que a família possa ajustar, se necessário, o horário ou o dia que foi previamente agendado. Neste ofício é também esclarecido que, caso a família falte, sem aviso prévio, o processo será encerrado, sendo a família informada pelos meios definidos de comunicação, com evidência desta. Quando aplicável, a informação do encerramento e respetivo motivo será remetida para o gestor de caso e/ou técnico que referenciou a situação;
5. Deixar de ser possível estabelecer contato com a família, por quaisquer vias, por um período máximo de 3 meses. Nestas circunstâncias, deve ser remetida informação por escrito à entidade que referenciou o caso;
6. Por incumprimento do presente Regulamento;
7. Por desrespeito reiterado à Equipa Técnica, ameaças, agressões ou outros comportamentos de natureza análoga, que cause dano ou dolo, bem como à Instituição que o CAFAP representa;

8. A equipa do CAFAP reserva-se ao direito de se manter informado sobre a evolução e o percurso de vida da família, sempre que esta a tal não se oponha.

**NORMA XVIII**  
**Processo Individual**

1. Para cada família que é alvo de intervenção do **CAFAP – Ser Família, Ser Farol**, existe um processo onde consta informação relativa à mesma e à avaliação e intervenção realizadas, nomeadamente:
- a) Identificação e residência da família;
  - b) Caracterização da situação e diagnóstico das necessidades e potencialidades da família;
  - c) PIAF, de acordo com o artigo 10º da Portaria nº 139/2013, de 2 de Abril;
  - d) Acordo Familiar, segundo o artigo 18º da Portaria nº 139/2013, de 2 de abril;
  - e) Relatórios sobre o processo de evolução da situação familiar;
  - f) Data do início e do Termo da Intervenção;
  - g) Critérios de Admissão;
  - h) Identificação do Coordenador de Caso;
  - i) Comparticipação familiar, caso se aplique;
  - j) Relatório de avaliação final da intervenção;
  - k) Registo de situações anómalas e de diligências efetuadas
2. O processo individual é de acesso restrito e é arquivado pelo **CAFAP – Ser Família, Ser Farol**, em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor (artº 22º da Portaria nº 139/2013, de 02 de Abril).
3. A consulta do processo por parte de técnicos exteriores à resposta, bem como a solicitação de documentos, está sujeita ao consentimento da família, devendo ser formalizado por escrito;
4. Os elementos da família que beneficiem do acompanhamento do CAFAP poderão consultar o seu processo, sempre que o solicitem por escrito e sempre na presença de um elemento da equipa técnica;

**NORMA XIX**  
**Avaliação final da Intervenção do CAFAP**

1. A avaliação final é uma componente do processo de intervenção e pressupõe o conhecimento dos resultados alcançados por cada família, relativamente ao grau de concretização do PIAF, bem como aos efeitos da intervenção sobre o desenvolvimento das competências pessoais, parentais e sociais da família;
2. A avaliação é realizada pela equipa técnica do CAFAP com a participação direta da família e quando necessário, com a colaboração de outros profissionais envolvidos na intervenção;
3. Da avaliação resulta um relatório que incide sobre a causalidade entre a intervenção e os resultados alcançados por cada família, o impacto das mudanças no comportamento e na vivência familiar, bem como sobre os elementos associados à eficácia da intervenção;

4. Nos casos em que após a avaliação final, a equipa do CAFAP verifique a necessidade de intervenção de outra natureza, dirigida à família ou à criança/jovem, deve dar conhecimento através de relatório às entidades competentes em matéria de Infância e Juventude

#### CAPITULO IV INSTALAÇÕES E FUNCIONAMENTO

##### NORMA XX Âmbito Geográfico

A intervenção do **CAFAP - Ser Família, Ser Farol** decorre no concelho de Olhão, abrangendo todas as freguesias deste: Olhão, Quelfes, Pechão, Fuseta e Moncarapacho.

##### NORMA XXI Capacidade

1. A capacidade do **CAFAP - Ser Família, Ser Farol** é de 100 elementos.
2. O número de utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação celebrado a 03/12/2024 com a Segurança Social é 70 (setenta): 40 na modalidade de Preservação Familiar, 20 em Reunificação Familiar e 10 na modalidade de Ponto de Encontro Familiar.

##### NORMA XXII Localização das Instalações

A resposta social **CAFAP - Ser Família, Ser Farol** desenvolve as suas atividades no equipamento localizado na Rua João Luís Graça, nº 68, Estrada de Quelfes – Olhão, concelho de Olhão, distrito de Faro.

##### NORMA XXIII Espaços de Intervenção

A intervenção poderá desenvolver-se nas instalações do CAFAP, no domicílio da família ou noutros equipamentos da comunidade, sempre que a equipa técnica o considere pertinente.

##### NORMA XXIV Horários de Funcionamento

1. O CAFAP funciona durante todo o ano, de 2ª a 6ª feira, entre as 09h00 e as 17h00, sem prejuízo de, mediante marcações prévias por conveniência ou necessidade da intervenção do caso, poder funcionar entre as 17h00 e as 20h00;
2. Estará encerrado entre as 13h00 e as 14h00, para período de almoço;
3. Estará encerrado nos dias de feriados nacionais e municipais;
4. O CAFAP poderá ainda funcionar noutros horários, desde que se mostrem necessários e mais adequados às atividades a desenvolver.

**NORMA XXV**  
**Quadro de Pessoal**

1. A intervenção do **CAFAP – Ser Família, Ser Farol** é, de acordo com o artigo 23º da Portaria nº 139/2013, de 2 de Abril, assegurada por uma Equipa Técnica multidisciplinar organizada de acordo com as especificidades das modalidades de intervenção desenvolvidas e com experiência nos domínios da capacitação e formação familiar, bem como do desenvolvimento integral da criança e do jovem;
2. Desenvolvendo a modalidade de Ponto de Encontro Familiar, a equipa técnica integra, ainda, para um referencial de 25 famílias, um técnico com formação em mediação familiar, a 50%, que pode ser um dos técnicos referidos no número anterior;
3. Podem ainda integrar a equipa, elementos que realizem estágios profissionais ou curriculares, a quem a equipa técnica do CAFAP disponibilizará formação e supervisão nas áreas técnicas atrás mencionadas.
4. Esporadicamente, em tarefas muito concretas e supervisionadas pela equipa, podem ainda colaborar com a resposta social voluntários, obrigados aos trâmites e condições definidas internamente.

**NORMA XXVI**  
**Coordenador de Caso**

A cada família é atribuído um coordenador de caso, que é um elemento da equipa técnica do quadro de pessoal do **CAFAP – Ser Família, Ser Farol**, responsável por planear e coordenar os apoios à família e por promover a transição desta para programas ou apoios mais adequados à sua situação.

**CAPITULO V**  
**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XXVII**  
**Deveres das Famílias**

1. Constituem-se como deveres das famílias:
  - a. Estabelecer relações cordiais com a equipa, tratando com respeito e dignidade a Equipa Técnica e a Direção assim como qualquer outra pessoa que se encontre no interior das instalações do CAFAP;
  - b. Não criar conflitos e mal-estar de modo a não prejudicar a harmonia e o relacionamento entre os beneficiários;
  - c. Cumprir as normas expressas neste Regulamento, bem como outras decisões relativas ao funcionamento do **CAFAP – Ser Família, Ser Farol**;
  - d. Colaborar com a equipa técnica em todo o processo de intervenção;
  - e. Informar previamente, com antecedência de, no mínimo, 1 dia, sempre que não seja possível comparecer às sessões agendadas;
  - f. Facultar todas as informações solicitadas pela equipa técnica, usando da verdade e sem omissões;
  - g. Zelar pelo asseio e conservação das instalações;

- h. Transmitir à equipa técnica o seu feedback e parecer quanto ao processo de intervenção, sempre que assim considerado como oportuno, por ambas as partes;
  - i. Cumprir os horários de funcionamento e agendamentos.
2. Para além dos deveres suprarreferidos, encontram-se proibidos os seguintes comportamentos:
- a. Fumar nas instalações ou perante a equipa técnica;
  - b. Consumir estupefacientes nas instalações ou perante a equipa técnica;
  - c. Estar sob o efeito de álcool ou estupefacientes aquando dos atendimentos;
  - d. Usar aparelhos eletrónicos, tais como telemóveis ou gravadores;
  - e. Gravar, seja por áudio ou imagem, atendimentos e sessões;
  - f. Possuir quaisquer objetos que possam ser considerados como armas;
  - g. Adotar qualquer comportamento de natureza violenta quer física ou verbal, que coloque em risco qualquer técnico, interveniente ou família que esteja nas instalações do **CAFAP – Ser Família, Ser Farol**, bem como a praticar ameaças, opressões ou coações.



### NORMA XXVIII Direitos das Famílias

Constituem-se como direitos das famílias:

- a. Ter conhecimento das normas de funcionamento do **CAFAP – Ser Família, Ser Farol**;
- b. Ser informada de todos os procedimentos e ações a adotar pela equipa;
- c. Ser conhecedora de todo o processo de avaliação e intervenção e ser ouvida de forma respeitosa e sem julgamentos;
- d. Dar o consentimento informado no início da intervenção e ter conhecimento prévio acerca dos objetivos de cada sessão, agendamento ou reunião;
- e. Fazer cessar a intervenção, sempre que a equipa não cumpra com as funções e tarefas acordadas no Acordo Familiar, devendo colocar as razões por escrito, em minuta própria para o efeito;
- f. Ter acesso aos documentos produzidos a propósito e no âmbito do acompanhamento e intervenção do **CAFAP – Ser Família, Ser Farol**;
- g. Ver assegurada a sua privacidade e confidencialidade;
- h. Ser respeitada na sua individualidade e privacidade.

### NORMA XXIX Deveres da Equipa Técnica/ Estagiários/Voluntários

Constituem-se como deveres da equipa:

- a. Agir tendo sempre em vista a proteção, o bem-estar e o interesse superior das crianças e jovens referenciados;
- b. Trabalhar em autonomia, tendo em consideração a responsabilidade, o cumprimento e zelo profissional de cada elemento, principalmente no seu papel de coordenador de caso, numa orientação de abertura e articulação, de forma

- a contribuir para um bom desempenho, na prossecução dos objetivos da resposta social e da intervenção da equipa;
- c. Respeitar a cultura e dinâmica de cada família acompanhada, partindo do pressuposto básico de que todas as famílias são competentes;
  - d. Manter as famílias informadas de todos os seus direitos e deveres, todos os procedimentos a adotar e possíveis consequências;
  - e. Obter consentimento informado da família para qualquer ação a iniciar;
  - f. Garantir a confidencialidade na relação com a família, excetuando as situações em que se verifique perigo para a integridade física e/ou psíquica dos seus elementos ou de terceiros, com eles direta ou indiretamente relacionados; neste domínio, podem ser chamados a intervir outras entidades competentes e autoridades;
  - g. Reunir periodicamente com vista ao melhor funcionamento da resposta social. Nas reuniões de equipa serão apresentados e discutidos os casos em acompanhamento, dados os pareceres técnicos, bem como as propostas de intervenção, num ambiente de diálogo e consenso democrático;
  - h. Criar e manter atualizados os processos familiares;
  - i. Elaborar relatórios e informações, quando solicitados pelas entidades encaminhadoras e no final da intervenção com as famílias;
  - j. Estudar e avaliar matérias de interesse global para as atividades do CAFAP, mais concretamente sobre a problemáticas das famílias, crianças e jovens em risco e/ou perigo;
  - k. Garantir o cumprimento de todos os objetivos a que a resposta social se propõe, salvaguardando o seu melhor funcionamento.

### **NORMA XXX** **Direitos da Equipa Técnica**

Constituem-se como direitos da equipa:

- a. Ver a sua segurança acautelada durante a intervenção;
- b. Possuir condições físicas e logísticas necessárias ao exercício das suas funções;
- c. Dispor de formação, supervisão e acompanhamento;
- d. Dispor de condições para gerir o seu tempo e agenda de forma eficaz e adequada, não lhe sendo solicitado mais do que aquilo que as suas funções determinam;
- e. Dar por terminado o acompanhamento da família sempre que as condições negociadas e contratualizadas com a mesma no Acordo Familiar não forem cumpridas;
- f. Estabelecer e definir o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, não se sobrepondo a primeira à segunda;
- g. Definir quais os casos que ultrapassam as competências do CAFAP, podendo negar-se à admissão da referência ou proceder ao devido encaminhamento para outras entidades que possam realizar o acompanhamento;
- h. Negar-se a ser coordenador de caso, numa situação de conflito de interesses ou quando violada a confiança estabelecida entre o técnico/equipa e a família;
- i. Negar-se a continuar a acompanhar um caso, numa situação de conflito de interesses ou quando violada a confiança estabelecida entre o técnico/equipa e a família.

**CAPÍTULO VI**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA XXXI**  
**Procedimentos em situação de emergência médica**

Em caso de situação de emergência médica, um dos elementos da Equipa Técnica presentes deve contactar de imediato o Número de Emergência Nacional (112) e solicitar a ajuda adequada. Posteriormente, deve ser dado conhecimento à Direção da ACASO do sucedido.

**NORMA XXXII**  
**Livro de Reclamações**  
**Portaria nº 74/2017, de 21 de Junho**

1. Conforme o disposto nos nºs 2 e 3 do artº 5B, o **CAFAP – Ser Família, Ser Farol** possui livro de reclamações que poderá ser solicitado à Equipa Técnica;
2. O livro de reclamações deve estar acessível e, caso seja negado o acesso ao mesmo, a resposta social entre em incumprimento, o que poderá incorrer numa contraordenação conforme o disposto no artº 9 da mesma portaria;
3. Em alternativa, existe também a possibilidade de ser utilizada a Plataforma Eletrónica das Reclamações.

**NORMA XXXIII**  
**Alterações ao Regulamento Interno**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras dos serviços, deverão informar e contratualizar/acordar com os utentes sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato/acordo a que estes assiste;
2. As alterações ao presente regulamento interno devem ser comunicadas no prazo de 30 dias úteis ao Centro Distrital de Faro, antes da sua entrada em vigor, de acordo com a alínea b) do nº 2 do Artº 30º do Decreto-Lei 64/2007 de 14 de março.

**NORMA XXXIV**  
**Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas no presente regulamento, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do serviço, tendo em conta a legislação e os normativos em vigor sobre a matéria em causa.

**NORMA XXXV**  
**Melhoria Continua**

O presente regulamento deverá ser revisto anualmente ou sempre que necessário, como forma de se aferir acerca da adequabilidade do mesmo, devendo esta revisão

ter em atenção ações de melhoria que tenham lugar e o eventuais contributos das crianças/jovens, das famílias de origem, das famílias de acolhimento, da equipa técnica, bem como da Direção e equipa de acompanhamento técnico do ISS, I.P., com vista à melhoria contínua da intervenção desenvolvida.

**NORMA XXXVI**  
**Entrada em Vigor**

O presente Regulamento revoga todos os anteriores e entra em vigor no dia 17 de Junho de 2025

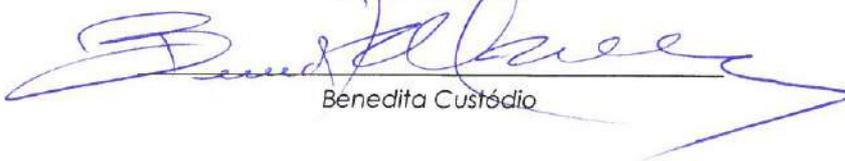
18/18

Aprovado em reunião de Direção em 31 de Março de 2025

O Presidente da Assembleia Geral

  
António Francisco Pina

O 1º Secretário

  
Benedita Custódio

O 2º Secretário

  
Maria Filomena Calão