



CAFAP

CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL


REGULAMENTO INTERNO

Associação para o Desenvolvimento das Comunidades Locais

Loteamento de Santo André, Fração C, Creixomil 4835-103 Guimarães

Telefone: 253408533 | Fax: 253408534 | E-mail: cafap@adcl.org.pt



	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

ÍNDICE:

Capítulo I – Disposições Gerais 4

- Norma 1 – Âmbito de Aplicação
- Norma 2 – Legislação Aplicável
- Norma 3 – Objetivos do Regulamento
- Norma 4 – Objetivos Gerais e Específicos do CAFAP
- Norma 5 – Destinatários
- Norma 6 – Princípios Orientadores

Capítulo II – Intervenção 8

- Norma 7 – Âmbito Geográfico da Ação
- Norma 8 – Metodologias de Intervenção
- Norma 9 – Modalidades de Intervenção
- Norma 10 – Fases da Intervenção
- Norma 11 – Plano Integrado de Apoio Familiar
- Norma 12 – Atividades/Ações
- Norma 13 – Avaliação Final da Intervenção

Capítulo III – Procedimentos para a Intervenção 12

- Norma 14 – Referenciação e Condições de Admissão
- Norma 15 – Critérios de Priorização da Admissão
- Norma 16 – Admissão
- Norma 17 – Lista de Espera
- Norma 18 – Cessação da Frequência
- Norma 19 – Coordenador de Caso
- Norma 20 – Acordo Familiar


	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

Capítulo IV – Organização e Funcionamento 14

- Norma 21 – Capacidade do CAFAP
- Norma 22 – Horário de Funcionamento
- Norma 23 – Instalações
- Norma 24 – Organização do Processo Individual da Família
- Norma 25 – Recursos Humanos/Equipa Técnica
- Norma 26 – Direitos e Deveres dos utentes/das famílias
- Norma 27 – Direitos e Deveres dos Colaboradores
- Norma 28 – Direitos e Deveres da Instituição
- Norma 29 – Livro de Reclamações

Capítulo V – Disposições Finais 19

- Norma 30 – Alterações ao presente Regulamento
- Norma 31 – Integração de Lacunas
- Norma 32 – Entrada em Vigor

	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

A ADCL – Associação para o Desenvolvimento das Comunidades Locais é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que se encontra registada na Direção Geral de Segurança Social, como IPSS, fundada em 1994, com sede na Rua Padre Arieira nº 613, 4800-868 São Torcato, no concelho de Guimarães, Distrito de Braga. Tem âmbito de intervenção local, duração ilimitada e rege-se por estatutos próprios.

**Norma 1
Âmbito de Aplicação**

O Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental, designado por CAFAP da ADCL com Acordo de Cooperação para a resposta social de Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental para 80 famílias, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, em 30/10/2018, pertencente à Associação para o Desenvolvimento das Comunidades Locais e rege-se pelo presente regulamento.

**Norma 2
Legislação Aplicável**

1. O CAFAP da ADCL rege-se pelo estipulado nos Estatutos da Instituição, pelo protocolo de cooperação em vigor com o ISS, IP e demais legislação aplicável na sua área de intervenção:
 - 1.1 Portaria nº 196A/2015 de 1 de Julho que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
 - 1.2 Portaria nº 139/2013, de 02 de Abril: moldura legal que configura e regulamenta a atividade da resposta social Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental – CAFAP;
 - 1.3 Decreto-Lei nº 147/99 de 01 de Setembro alterado e republicado pela Lei nº 26/2018 de 5 de Julho: Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo;
 - 1.4 Decreto-Lei 64/2007, de 14 de Março, que define o licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e estabelecimentos sociais, republicado pelo Decreto-Lei nº 33/2014 de 4 de Março;

	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

1.5 Lei nº 4/2007, de 16 de Janeiro: bases gerais do sistema de Segurança Social;

1.6 Guia Prático do licenciamento da atividade dos estabelecimentos de apoio social de 19 de Maio de 2017.

Norma 3 Objetivos do Regulamento

1. O presente Regulamento Interno visa:

- 1.1 Promover o respeito pelos direitos de crianças/jovens e suas famílias e demais interessados;
- 1.2 Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do CAFAP da ADCL;
- 1.3 Promover o conhecimento e a participação ativa das famílias ou seus representantes legais ao nível da organização, funcionamento e gestão da resposta social.

Norma 4 Objetivos Gerais e Específicos do CAFAP

O CAFAP da ADCL é um serviço de apoio especializado às famílias com crianças e jovens, vocacionado para a prevenção e reparação de situações de risco psicossocial mediante o desenvolvimento de competências parentais, pessoais e sociais das famílias.

1. São Objetivos Gerais deste CAFAP:

- 1.1 Prevenir e reparar situações de risco psicossocial em famílias com crianças e jovens;
- 1.2 Promover o fortalecimento das famílias;
- 1.3 Proteger e potenciar o bem-estar físico, psicológico e social dos elementos das famílias.

2. Destacam-se como Objetivos Específicos:

- 2.1 Prevenir situações de risco e de perigo através da promoção do exercício de uma parentalidade positiva;
- 2.2 Avaliar as dinâmicas de risco e proteção das famílias e as possibilidades de mudança;

	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

- 2.3 Desenvolver competências parentais, pessoais e sociais que permitam a melhoria do desempenho da função parental;
- 2.4 Capacitar as famílias promovendo e reforçando dinâmicas relacionais de qualidade e rotinas quotidianas;
- 2.5 Potenciar a melhoria das interações familiares;
- 2.6 Atenuar a influência de fatores de risco nas famílias, prevenindo situações de separação das crianças e jovens do seu meio natural de vida;
- 2.7 Aumentar a capacidade de resiliência familiar e individual;
- 2.8 Favorecer a reintegração da criança ou do jovem em meio familiar;
- 2.9 Reforçar a qualidade das relações da família com a comunidade, bem como identificar recursos e respetivas formas de acesso.

Norma 5 Destinatários

1. São destinatários das ações do CAFAP da ADCL as famílias em risco psicossocial, nas quais se releva uma intervenção direcionada para as crianças e jovens em risco, perigo e/ou em situação de maltrato, designadamente quando:
 - 1.1 A situação de risco requeira uma intervenção, em tempo útil, que evite a declaração de perigo e a retirada da criança ou do jovem;
 - 1.2 A avaliação do risco assinala a inadequação das dinâmicas relacionais e práticas formativas e educativas da família com consequências negativas para o bem-estar e desenvolvimento da criança ou jovem;
 - 1.3 A aplicação de medida de promoção e proteção em meio natural de vida designadamente, medida de apoio junto dos pais, apoio junto de outro familiar e confiança a pessoa idónea, exija uma intervenção especializada junto da família;
 - 1.4 A situação familiar tenha levado à aplicação de medida de promoção e proteção de colocação da criança ou do jovem em família de acolhimento ou em instituição;
 - 1.5 O apoio especializado à família haja sido recomendado complementarmente a uma intervenção de natureza psicossocial ou terapêutica;

	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

- 1.6 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 da ADCL pode, ainda, prestar apoio em situações de conflito familiar que ponham em causa o bem-estar e o convívio familiar das crianças ou jovens.

Norma 6 Princípios Orientadores

1. O CAFAP da ADCL, numa perspetiva intersectorial e interinstitucional, pretende dar continuidade a estratégias/metodologias de intervenção e conceber/implementar respostas inovadoras, através de uma avaliação e intervenção familiar integrada, de uma intervenção psicoeducativa multifamiliar e da mediação dos conflitos familiares.
2. Os princípios orientadores da intervenção do CAFAP da ADCL visam constituir-se como uma matriz de referência ética que sustente a intervenção dos técnicos responsáveis pelo atendimento/acompanhamento social. Ao regerem-se por estes princípios, é dever dos profissionais providenciarem o melhor apoio possível a todo e qualquer indivíduo que o solicite sem qualquer tipo de discriminação, convocando os recursos comunitários e produzindo consciência social e cidadania.
3. A intervenção deste CAFAP centra-se na família e na criança ou jovem e obedece aos seguintes princípios:
 - 3.1 Promoção dos direitos e proteção da criança e do jovem;
 - 3.2 Intervenção sistémica, tendo em vista um conhecimento e uma visão global da estrutura e do desenvolvimento da família;
 - 3.3 Valorização das competências parentais, com enfoque na promoção de uma parentalidade positiva;
 - 3.4 Autonomia das famílias fomentando a sua responsabilização na estruturação do seu próprio percurso;

	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

- 3.5 Participação e corresponsabilização das famílias atribuindo-lhe um papel ativo e dinâmico numa perspetiva de compromisso e de colaboração mútua;
 - 3.6 Colaboração entre os profissionais, nomeadamente entre as equipas técnicas que acompanham as famílias e as da educação e da saúde;
 - 3.7 Intervenção mínima dos profissionais, por forma a evitar-se a sobreposição de atuações;
 - 3.8 Privacidade e confidencialidade, respeitando a intimidade e a reserva da vida privada da família, da criança ou do jovem;
 - 3.9 Obrigatoriedade da informação à família, à criança ou ao jovem no que concerne aos seus direitos, aos motivos que determinam a intervenção e à forma como esta se processa.
4. Sempre que as normas previstas neste Regulamento ponham em causa a segurança, bem-estar e proteção dos cidadãos e famílias, bem como a própria Instituição, a Direção reserva-se o direito de as restringir.

CAPÍTULO II INTERVENÇÃO

Norma 7 Âmbito Geográfico da Ação

1. O CAFAP da ADCL tem como âmbito da sua ação todas as freguesias do concelho de Guimarães, estando sediado no Loteamento de Santo André, Fração C, Creixomil 4835-103 Guimarães, distrito de Braga.

Norma 8 Metodologias de Intervenção

1. A metodologia adotada parte do conhecimento prévio das famílias através do diagnóstico de necessidades e interesses do público-alvo, em articulação com as Instituições Locais.

	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

2. A intervenção desenvolvida pelo CAFAP baseia-se na Avaliação Familiar e na Situação de Risco Psicossocial das famílias e concretiza-se mediante Projetos ou Programas estruturados em função da situação particular de cada família.
3. 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.

Norma 9 Modalidades de Intervenção

1. O CAFAP da ADCL 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:
 - 1.1 Preservação Familiar- Visa prevenir a retirada da criança ou do jovem do seu meio natural de vida.
 - 1.2 Ponto de Encontro Familiar – Constitui-se como um espaço neutro e idóneo que visa a manutenção ou o restabelecimento dos vínculos familiares nos casos de interrupção grave da convivência familiar, designadamente em situações de conflito parental e de separação conjugal.

Norma 10 Fases da Intervenção

1. A intervenção do CAFAP da ADCL compreende as seguintes fases:
 - 1.1 Avaliação da situação familiar, na qual se procede à recolha ou atualização de informação e análise de fatores de proteção, de risco e dinâmicas familiares;
 - 1.2 Elaboração do Plano Integrado de Apoio Familiar (PIAF), com a participação direta da família e da criança ou jovem, de harmonia com a avaliação da situação familiar;
 - 1.3 Desenvolvimento e acompanhamento do PIAF que engloba a monitorização e a avaliação da intervenção;
 - 1.4 Termo da intervenção, com o cumprimento do PIAF.

	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

2. 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.

Norma 11 Plano Integrado de Apoio Familiar

1. O PIAF é definido em função da respetiva modalidade de intervenção, devendo respeitar as capacidades, potencialidades e expectativas das famílias e envolver, de forma contínua e articulada, os recursos comunitários necessários à sua execução.
2. O PIAF contém, designadamente:
 - 2.1 Identificação e residência da família;
 - 2.2 Diagnóstico da situação atual da família;
 - 2.3 Diagnóstico do risco psicossocial da família;
 - 2.4 Fatores de risco e fatores de proteção;
 - 2.5 Fragilidades e potencialidades familiares;
 - 2.6 Objetivos a atingir pela família;
 - 2.7 Atividades a desenvolver;
 - 2.8 Recursos a utilizar e apoios necessários;
 - 2.9 Tempos para a intervenção e avaliação do processo;
 - 2.10 Identificação do técnico do CAFAP responsável pela intervenção, bem como, do coordenador de caso, responsável pela coordenação dos apoios à família.
3. O PIAF é elaborado no prazo de dois meses a contar da data de admissão da família.
4. O PIAF tem a duração de um ano, podendo, sempre que se justifique a intervenção ser prolongada por igual período.
5. O PIAF é avaliado, em regra, semestralmente e revisto sempre que necessário.

Norma 12 Atividades/Ações


1. Tendo em conta o âmbito das suas modalidades de intervenção, o CAFAP da ADCL promove atividades de formação parental e apoio psicopedagógico e social, designadamente:

	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

- 1.1 Acompanhamento Psicossocial;
- 1.2 Acompanhamento Domiciliário;
- 1.3 Integração da família em redes de apoio social;
- 1.4 Capacitação pessoal e social;
- 1.5 Ações de Sensibilização;
- 1.6 Treino de Competências (pais-filhos);
- 1.7 Ações de formação parental (individual ou em grupo);
- 1.8 Grupos de auto-ajuda;
- 1.9 Participação em atividades de formação, culturais e de lazer;
- 1.10 Mediação dos Conflitos Familiares;
- 1.11 Encontros Familiares;
- 1.12 Supervisionamento em regime de visitas.

Norma 13 Avaliação final da intervenção

1. A avaliação final é uma componente do processo de intervenção e pressupõe o conhecimento dos resultados alcançados por cada família, do grau de concretização do PIAF e dos efeitos da intervenção sobre o desenvolvimento das competências parentais, pessoais e sociais das famílias.
2. A avaliação referida no número anterior é efetuada pela equipa técnica com a participação direta da família e, quando necessário, com a colaboração de outros profissionais envolvidos na intervenção.
3. Da avaliação é elaborado relatório que incide, designadamente, sobre a causalidade entre a intervenção e os resultados alcançados por cada família, o impacto das mudanças no comportamento e na vivência familiares, bem como, sobre os elementos associados à eficácia da intervenção.
4. 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

	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

casos e a especificidade das situações, dar conhecimento do relatório de avaliação às entidades competentes em matéria de infância e juventude.

CAPÍTULO III

PROCEDIMENTOS PARA A INTERVENÇÃO

Norma 14

Referenciação e Condições de Admissão

1. As famílias e as crianças ou jovens são referenciadas para uma intervenção do CAFAP, consoante os casos, pelas comissões de proteção de crianças e jovens ou pelo tribunal, bem como por entidades públicas ou privadas do âmbito da segurança social, saúde, educação e justiça.
2. São condições de admissão deste CAFAP, as seguintes situações:
 - 1.1 Crianças e jovens em risco e famílias que se encontrem em risco psicossocial, por diversos fatores de natureza pessoal, relacional e/ou ambiental cujo responsável pela criança ou jovem aja de forma inadequada no que respeita ao exercício das funções parentais, prejudicando ou pondo em perigo o desenvolvimento integral da criança ou do jovem;
 - 1.2 Famílias em situação de conflito ou rutura familiar que ponham em causa o bem-estar e o convívio familiar das crianças ou jovens.

Norma 15

Critérios de Priorização da Admissão

1. São critérios de prioridade na admissão crianças e jovens em risco e famílias multidesafiadas:
 - 1.1 As situações de emergência social (disfunção, exclusão ou vulnerabilidade social);
 - 1.2 As situações consideradas como prioritárias por outras entidades competentes, nomeadamente comissões de proteção de crianças e jovens ou tribunais, bem como, por entidades públicas ou privadas do âmbito da segurança social, saúde, educação e justiça.

	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

Norma 16 Admissão

1. A admissão da família é formalizada em reunião na qual estão presentes a família, o técnico da equipa do CAFAP e o coordenador de caso.
2. A reunião para admissão tem por objetivo esclarecer a família sobre a forma como a intervenção se processa, dos seus direitos e deveres e do papel e da função que cada um dos intervenientes desempenha no processo de intervenção.
3. A formalização da admissão é efetuada com a assinatura do acordo familiar.

Norma 17 Lista de Espera

1. Quando for ultrapassada a capacidade de resposta do CAFAP da ADCL, as famílias ficarão em lista de espera.
2. A não admissão por inexistência de vagas deverá ser comunicada às famílias, bem como, a posição que ocupam.
3. Em situação de emergência, poderá ser admitida a título excepcional, após submissão à Direção.

Norma 18 Cessação da Frequência

1. Haverá cessação de frequência deste CAFAP sempre que:
 - 1.1 A família manifeste interesse em cessar o acompanhamento;
 - 1.2 A família se torne autónoma em relação ao problema diagnosticado;
 - 1.3 A família altere a sua residência para fora do concelho de Guimarães;
 - 1.4 Quando localmente se encontrem alternativas ou enquadramento institucional que respondam às necessidades das famílias, evitando assim a duplicação da intervenção;
 - 1.5 Quando se evidenciam dificuldades de adaptação e/ou não colaboração reiterada da família.

Norma 19 Coordenador de caso

	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

1. O Coordenador de Caso é o elemento responsável por planear e coordenar os apoios à família e por promover a transição das famílias para programas ou apoios mais adequados à sua situação.

**Norma 20
Acordo Familiar**

1. O acordo familiar constitui um compromisso, reduzido a escrito, entre a família e os técnicos do CAFAP responsáveis pelo apoio, onde se definem as responsabilidades das partes e os objetivos a atingir com a intervenção constantes do PIAF.

**CAPÍTULO IV
ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO**

**Norma 21
Capacidade do CAFAP**

1. A capacidade máxima do CAFAP na modalidade de Preservação Familiar reporta-se a 20 famílias que serão acompanhadas de acordo com a avaliação familiar.
2. Por outro lado, para a modalidade de Ponto de Encontro Familiar prevê-se a integração de 60 famílias que serão intervencionadas de acordo com a avaliação da situação familiar.

**Norma 22
Horário de Funcionamento**

1. Dada a natureza dos serviços prestados, o horário de funcionamento do CAFAP da ADCL deverá ser ajustado em horários adequados às necessidades das famílias e às modalidades de intervenção, incluindo Sábados e horários pós-laborais;
2. O CAFAP da ADCL estará encerrado nos dias de feriados obrigatórios, quer sejam nacionais e/ou municipais e nos dias de encerramento da entidade;
3. Na modalidade de intervenção de Ponto de Encontro Familiar é dada uma tolerância de 15 minutos relativamente ao horário previamente agendado.

	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

**Norma 23
Instalações**

1. O CAFAP da ADCL encontra-se sediado na Associação para o Desenvolvimento das Comunidades Locais, sita no Loteamento de Santo André, Fração C, Creixomil 4835-103 Guimarães, distrito de Braga.

**Norma 24
Organização do Processo Individual da Família**

1. Os processos individuais das famílias são organizados por ordem de entrada da família no CAFAP da ADCL.
2. Os processos individuais devem conter os seguintes documentos:
 - 2.1 Identificação pessoal de todos os elementos que compõem o agregado familiar e da residência da família;
 - 2.2 Caracterização da situação, com ênfase no diagnóstico de necessidades e potencialidades da família;
 - 2.3 Plano Integrado de Apoio Familiar (PIAF), de acordo com a legislação em vigor;
 - 2.4 Acordo familiar/compromisso de mudança, datado e assinado;
 - 2.5 Relatórios sobre o processo de evolução da situação familiar;
 - 2.6 Data do início e do termo da intervenção;
 - 2.7 Avaliação final da intervenção;
 - 2.8 Registo de situações anómalas e de diligências efetuadas.
3. Cabe à coordenação técnica a definição do gestor de caso para cada família acompanhada.
4. O processo individual de cada família admitida é um instrumento dinâmico, constituído por diversos documentos representativos de um trabalho contínuo, assim como por vários registos e diligências realizadas no sentido de definir e operacionalizar.
5. É da competência do gestor de caso a organização dos processos individuais dos cidadãos e famílias;
6. Ao processo individual apenas acedem os técnicos superiores do CAFAP;

	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

7. O processo individual é de acesso restrito e arquivado pelo CAFAP da ADCL, em condições de segurança nos termos da legislação em vigor.

Norma 25 **Recursos Humanos/Equipa Técnica**

1. Os recursos humanos para esta resposta social integram a equipa deste CAFAP como sendo uma mais-valia no planeamento e desenvolvimento de uma intervenção integrada, com as parcerias estabelecidas, no âmbito de projeto mais global direcionado para o estudo, prevenção e apoio sócio terapêutico a crianças/jovens em risco e suas famílias.
2. Os recursos humanos afetos a esta resposta social são:
 - a) 1 Técnico de Serviço Social a 100%;
 - b) 1 Psicólogo a 100%;
 - c) 1 Educador Social a 100%;
 - e) 1 Mediador Familiar a 100%.
3. Este CAFAP conta ainda com o apoio de serviços administrativos e financeiros.

Norma 26 **Direitos e Deveres das Famílias**

1. Sem prejuízo das regras estabelecidas neste regulamento, os utentes deste CAFAP têm ainda os seguintes direitos:
 - 1.1 Serem informados de forma clara e objetiva sobre as condições de admissão, funcionamento e respostas do serviço;
 - 1.2 Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
 - 1.3 Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
 - 1.4 Terem direito à confidencialidade da informação fornecida e dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;

	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

- 1.5 Participarem, de acordo com as suas capacidades, interesses e possibilidades nas atividades desenvolvidas, em ações que digam respeito à sua vida e na organização e funcionamento da resposta social;
- 1.6 Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis para a respetiva resposta social;
- 1.7 Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- 1.8 Disporem de qualidade, eficiência e eficácia em todos os serviços prestados;
- 1.9 Requererem reuniões com os responsáveis, sempre que se justificar;
- 1.10 Cessarem a intervenção, se assim o entenderem.

2. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, os utentes deste CAFAP têm ainda os seguintes deveres:

- 2.1 Respeitarem todos os trabalhadores/colaboradores do CAFAP, independentemente das funções ou cargos que ocupem;
- 2.2 Respeitarem e zelarem pelos materiais e equipamentos da instituição;
- 2.3 Respeitarem o espaço do CAFAP e os espaços de proximidade;
- 2.4 Tratarem os outros e as Instituições com respeito e dignidade;
- 2.5 Colaborarem com os (as) Técnicos (as), prestando toda a informação com verdade e lealdade;
- 2.6 Respeitarem as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste regulamento interno.

Norma 27 **Direitos e Deveres dos Colaboradores**

1. Sem prejuízo das regras estabelecidas neste regulamento, os colaboradores gozam dos seguintes direitos:
 - 1.1 Os constantes na lei geral de trabalho e da convenção coletiva e previstos no contrato de trabalho e/ou prestação de serviços;
 - 1.2 Serem tratados com educação e urbanidade;

	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

1.3 A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais.

2. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, os colaboradores têm ainda os seguintes deveres:

2.1 Cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor;

2.2 Tratar os cidadãos/famílias e as Instituições com respeito e dignidade;

2.3 Respeitarem e zelarem pelos espaços, materiais e equipamentos da instituição;

2.4 Prestar os serviços de acordo com o presente regulamento interno;

2.5 Garantir a qualidade dos serviços prestados;

2.6 Garantir os deveres de privacidade, confidencialidade e uso adequado da informação constante nos processos das famílias.

2.7 Manter-se informado sobre metodologias relativas ao trabalho e atualizado sobre os procedimentos de acesso ao direito da Segurança social.

Norma 28 **Direitos e Deveres da Instituição**

1. Sem prejuízo das regras estabelecidas neste regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

1.1 A co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira da resposta social, através da ADCL, e do apoio técnico;

1.2 O respeito por parte dos utentes/famílias;

1.3 O respeito do presente Regulamento por parte quer das entidades parceiras, dos indivíduos, suas famílias e trabalhadores;

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

2.1 Criar e manter as condições mínimas necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto à adequação,


	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

dimensionamento e funcionalidade dos equipamentos e à capacidade técnica;

- 2.2 Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira à qualidade global da resposta social;
- 2.3 Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- 2.4 Garantir aos utentes/famílias a sua individualidade e privacidade;
- 2.5 Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais das famílias;
- 2.6 Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes/famílias;
- 2.7 Promover o desenvolvimento de uma rede ativa de parcerias;
- 2.8 Defender o interesse dos cidadãos;
- 2.9 Possuir livro de reclamações.
- 2.10 Defender o respeito pelas normas constantes no presente regulamento.

Norma 29 Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o CAFAP da ADCL possui Livro de Reclamações, que pode ser solicitado junto da receção da instituição, sempre que desejado.
2. As reclamações serão recolhidas pelo administrativo, que as encaminhará para a Direção Geral e enviará as cópias das mesmas às entidades competentes, no prazo de 5 dias, nos termos da legislação em vigor.
3. Reserva-se à Direção da ADCL a análise da reclamação, abertura de processo interno e resposta ao cliente e entidades competentes.

	CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	
CAFAP	REGULAMENTO INTERNO	Data: 30-10-2018

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 30
Alterações ao Presente Regulamento

1. Este regulamento será revisto sempre que se justifique, tendo em conta o melhor funcionamento do CAFAP da ADCL, e alterações dos protocolos celebrados com entidades oficiais.
2. Nos termos da legislação em vigor, quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas às partes interessadas, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assiste.
3. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Norma 31
Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma 32
Entrada em Vigor

1. O presente regulamento foi aprovado em reunião de direção do dia 09/05/2019 e entrou em vigor nessa mesma data, ficando automaticamente disponível para consulta.

Guimarães, 10 de Setembro de 2020