
REGULAMENTO INTERNO



CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL CAFAP

Avenida Zeca Afonso
2955-220 PINHAL NOVO
Tel.: 21 2362302 – Fax.: 21 2387741
Mail: fundacao@fundacao-coi.pt



ÍNDICE

	pág.
NOTA PREAMBULAR	5
MISSÃO DA FUNDAÇÃO COI	6
VISÃO DA FUNDAÇÃO COI.....	6
VALORES DA FUNDAÇÃO COI.....	6
CAFAP	6
VISÃO.....	6
1. Objetivos do CAFAP	7
1.1. Objetivo Geral	7
1.2. Objetivos Específicos	7
1.3. Destinatários	8
2. Direito e Deveres.....	9
2.1. DIREITOS DA FAMÍLIA.....	9
2.2 DEVERES DA FAMÍLIA.....	9
2.3 DIREITOS DA EQUIPA DO CAFAP	9
2.4 DEVERES DA EQUIPA DO CAFAP	10
2.5. DIREITOS DOS VOLUNTÁRIOS E ESTAGIÁRIOS	10
2.6. DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS E ESTAGIÁRIOS	10
3. Regras de Comportamento, Civismo e Convivência	11
4. Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos	11
4.1. Tratamento das Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos.....	11
5. Candidatura	12
6. Critérios de Priorização da Admissão	12
7. Normas de Admissão.....	13
8. Lista de Espera	13
9. Admissão.....	13
9.1. Gestão da Admissão	13
9.2. Condições de Admissão	13
9.3. Período de Admissão	13
9.4. Documentos a Entregar no Ato de Admissão	14
10. Requisitos Indispensáveis para a Intervenção	14
11. Acolhimento	14
12. Processo de Avaliação e Intervenção	14
14. Regras de Acompanhamento da Família no Exterior e Participação em Atividades	15
15. Âmbito de Ação	16
16. Processos Individuais	16
17. Funcionamento	16

18. Cessação do Acompanhamento	16
19. Sugestões E/ou Reclamações	17
20. Tratamento de Sugestões E/ou Reclamações	17
21. Quebra de Confidencialidade	17
22. Recursos Humanos.....	17
23. Alterações a este regulamento.....	18
24. Entrada em vigor do Regulamento Interno	18
25. Casos Omissos	18



NOTA PREAMBULAR

Numa perspetiva de complementaridade às respostas de intervenção social e comunitária da Fundação COI, nomeadamente na área da infância e juventude, sentiu-se a necessidade de criar um serviço especializado na área da intervenção social e comunitária, criando assim mais um recurso à comunidade.

O Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP) da Fundação COI integra-se nos objetivos da Fundação baseados na intervenção social e comunitária. É um serviço complementar às restantes respostas sociais existentes na instituição, permitindo um trabalho multidisciplinar, integrado, interativo intra e inter instituição, com a comunidade, visando promover uma intervenção de sucesso junto das crianças, jovens e suas famílias.

A organização e funcionamento dos diversos setores da Fundação COI são enquadrados por Regulamentos Internos aprovados pelo Conselho de Administração (Artigos 2º, 3º e 4º dos Estatutos publicados no Diário da República n.º 101/96 III série de 30 de Abril). Para caracterização do estatuído, visa o presente Regulamento a justiça social a partir de uma rigorosa análise socioeconómica dos seus clientes, não descurando, no entanto, na sua elaboração e aplicação, critérios de economia social e a solidez técnico-financeira da Instituição, prossequindo sempre critérios de qualidade em todos os serviços e áreas de intervenção.

Nas relações humanas e na sociedade em geral, o bom entendimento entre os atores é fundamental, para que não se gerem conflitos nas interações do quotidiano, e para tal é fundamental estabelecer algumas regras que determinem as formas de condutas necessárias, entre quem presta o serviço e o cliente, para evitar equívocos e prevenir contendas, que por certo surgirão se tais regras não forem implementadas, aceites e compreendidas.

Foram estas as motivações fundamentais que levaram à redação articulada deste conjunto de normas e/ou regras, que constituem o Regulamento Interno do CAFAP.

MISSÃO DA FUNDAÇÃO COI

Contribuir para a promoção do Concelho de Palmela, particularmente da Freguesia de Pinhal Novo e sua população, através da concessão de bens e da prestação de serviços de apoio a crianças e a jovens, apoio à família, apoio à integração social e comunitária.

Proteger os cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho, em parceria com outras entidades da Rede Social e serviços competentes, públicos ou privados.

Tem ainda como objetivo a cooperação no âmbito nacional e internacional e a educação e a formação profissional dos cidadãos, no sentido de contribuir para combater os fenómenos que levam à exclusão e desproteção social.

VISÃO DA FUNDAÇÃO COI

Criar estruturas sociais e de apoio ao cidadão, enquanto indivíduo, e às famílias, durante todo o seu ciclo de vida, desde o nascimento até ao período de envelhecimento.

Combater os fatores de exclusão social e fomentar os valores de cidadania, contribuindo assim para uma sociedade mais justa, tanto a nível local, como nacional e internacional.

VALORES DA FUNDAÇÃO COI

- Solidariedade
- Igualdade
- Fraternidade
- Liberdade

CAFAP

VISÃO

Capacitar as Famílias de competências parentais, de modo a potenciar o crescimento saudável das Crianças/Jovens junto do seu Agregado Familiar.

Estudar, prevenir e reparar as situações de risco social das famílias.



1. OBJETIVOS DO CAFAP

1.1. OBJETIVO GERAL

O CAFAP surge da necessidade de promover, na Freguesia de Pinhal Novo, um serviço de apoio especializado, diferenciado e de qualidade, complementar aos serviços existentes na comunidade e na própria Fundação COI. Tem ainda como objectivo atuar no âmbito da intervenção social de Apoio à Família e da prevenção do risco e consequente institucionalização de crianças e jovens. A intervenção do CAFAP segue as orientações da legislação em vigor.

Assim, são objetivos gerais do CAFAP:

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

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

São objetivos específicos do CAFAP:

- a)** 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 de uma família;
- b)** Aumentar as competências parentais e familiares facilitadoras de um desenvolvimento positivo das crianças e jovens, através de uma abordagem integrada dos recursos sociais da Fundação e da comunidade;
- 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)** Promover e valorizar a família;

- e)** Promover a responsabilização e a autonomia dos pais na Educação/Formação das crianças e jovens;
- f)** Aumentar a qualidade das relações afetivas dentro da família;
- g)** Aumentar os processos de resiliência individual e familiar;
- h)** Promover a mediação entre famílias;
- i)** Aumentar o envolvimento da comunidade na proteção das crianças e jovens;
- j)** Promover o estudo e a avaliação de famílias em risco psicossocial;
- k)** Prevenir problemas de adaptação física, psicológica e social futura das crianças/jovens;
- l)** Prevenir situações de perigo;
- m)** Promover a satisfação das necessidades físicas, cognitivas, emocionais e sociais das crianças/jovens;
- n)** Promover a inserção/reinserção das crianças/jovens no meio familiar;
- o)** Apoiar o menor e a família para evitar o retorno à Institucionalização;
- p)** Evitar ruturas que possam levar a institucionalizações.

1.3. DESTINATÁRIOS

Beneficiam do apoio prestado pelo CAFAP as famílias em risco psicossocial. 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.

O CAFAP apoia ainda famílias 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 assinale 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.

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.

2. DIREITO E DEVERES

2.1. DIREITOS DA FAMÍLIA

- a)** Conhecer as normas de funcionamento do serviço;
- b)** Ver salvaguarda a sua privacidade e direito à confidencialidade;
- c)** Ser informada de todos os procedimentos e ações a adotar pela equipa para poder dar o seu consentimento;
- d)** Manter-se informada sobre o processo de avaliação e intervenção, bem como ser ouvida de forma respeitosa;
- e)** Ser apoiada nos esforços a desenvolver, tendo em vista os objetivos definidos nos compromissos de mudança;
- f)** Ser informada sobre os seus direitos e os seus deveres sociais e cívicos;
- g)** Terminar com a intervenção sempre que a equipa não cumprir com as ações e atividades acordadas nos compromissos de avaliação e intervenção;
- h)** Consultar os documentos produzidos sobre a família a propósito do acompanhamento do CAFAP.

2.2 DEVERES DA FAMÍLIA

- a)** Manter relações cordiais 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)** Comunicar à equipa o seu parecer sobre o processo de avaliação e intervenção.

2.3 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.

2.4 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;
- 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.

2.5. DIREITOS DOS VOLUNTÁRIOS E ESTAGIÁRIOS

- a)** Conhecer as normas de funcionamento dos serviços;
- b)** Receber apoio no desempenho do seu trabalho (formação inicial, continua e avaliação técnica);
- c)** Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- d)** Ser ouvido nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- e)** Acordar com a Fundação COI um programa de Voluntariado ou de Estágio, que regule os termos e condições do trabalho que irá realizar.

2.6. DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS E ESTAGIÁRIOS

- a)** Conhecer e respeitar estatutos, finalidades, programas/projetos, normas de funcionamento e métodos de trabalho da Fundação;
- b)** Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;



- c) Agir sempre tendo em vista o superior interesse da Criança/Jovem e a sua proteção e bem-estar;
- d) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais e matéria relativa aos serviços e às famílias apoiadas;
- e) Atuar com profissionalismo, humanidade e eficácia nas tarefas solicitadas;
- f) Contribuir para o desenvolvimento e integração pessoal das famílias em acompanhamento;
- g) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- h) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- i) Utilizar devidamente a identificação disponibilizada pela Fundação no exercício da sua atividade;
- j) Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário;
- k) Respeitar a organização sem utilizá-la em benefício próprio.

3. REGRAS DE COMPORTAMENTO, CIVISMO E CONVIVÊNCIA

As famílias estão impedidas, dentro das instalações do CAFAP, de:

- a) Fumar;
- b) Ingerir bebidas alcoólicas;
- c) Possuir qualquer objeto considerado arma;
- d) Faltar ao respeito a qualquer cliente ou colaborador da Fundação COI;
- e) Partir, destruir ou danificar os materiais da Fundação COI;
- f) Ter comportamentos violentos que ponham em risco a sua segurança, a dos outros clientes ou dos colaboradores da Fundação COI.

4. SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

- a) Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis. Os maus-tratos fragilizam quem os sofre, assim como afetam diretamente a qualidade de vida do cliente;
- b) Assim que ocorrer uma situação de maus-tratos o Responsável pelo CAFAP ou quem dela se aperceber, deverá obrigatoriamente comunicar a situação superiormente.

4.1. TRATAMENTO DAS SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

a) Colaboradores em relação aos clientes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos por parte dos colaboradores aos clientes, 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.

b) Entre Clientes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos entre clientes, o Responsável pelo CAFAP, ou outro colaborador presente, deverá acalmar, no momento, a situação. Posteriormente será discutido o incidente em reunião de equipa técnica. Se o cliente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair desta Resposta Social.

c) Do cliente para com os colaboradores

Em situações de maus-tratos do(s) cliente(s) aos colaboradores, o Responsável do CAFAP deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação, acalmando o cliente.

Se o cliente reiterar esse comportamento, poderá ser convidado a sair desta Resposta Social.

Em situações de agressão, a ocorrência será comunicada às Autoridades.

d) Entre os Familiares/Outros Elementos e os Clientes

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

5. CANDIDATURA

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 ou pelo tribunal, bem como por entidades públicas ou privadas do âmbito da segurança social, saúde, educação e justiça. Este CAFAP prevê ainda que as famílias possam realizar candidaturas espontâneas.

6. CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO DA ADMISSÃO

São admitidas todas as famílias, quer tenham sido encaminhadas por alguma entidade ou caso se tenham candidatado espontaneamente. Deste modo são acompanhadas famílias com os seguintes problemas:

- a)** Situações de emergência social;
- b)** Encaminhamento por entidades oficial;
- c)** Lacunas ao nível das competências parentais;
- d)** Abuso sexual;
- e)** Negligência (higiene pessoal, higiene habitacional, saúde, educação);
- f)** Maus-tratos físicos;
- g)** Comportamentos de risco;
- h)** Maus-tratos psicológicos;
- i)** Violência doméstica;
- j)** Má gestão doméstica;



- k)** Abandono;
- l)** Abandono Escolar;
- m)** Absentismo escolar;
- n)** Conflitos geracionais;
- o)** Divórcio/ Luto/ Separação;
- p)** Acompanhamento a famílias com menores institucionalizados com vista à sua reestruturação;
- q)** Problemas de comportamento;
- r)** Comportamentos aditivos;
- s)** Acompanhamentos pós Institucionalização;

7. NORMAS DE ADMISSÃO

- a)** Atendimento inicial;
- b)** Preenchimento do Acordo familiar;
- c)** Preenchimento da Ficha de avaliação da situação familiar.

8. LISTA DE ESPERA

- a)** Constarão da lista de espera as famílias que, após encaminhamento ou candidatura espontânea, não sejam admitidas de imediato no serviço por inexistência de vaga e continuem interessados no acompanhamento;
- b)** Sempre que houver uma vaga no CAFAP, a Fundação 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.

9. ADMISSÃO

9.1. GESTÃO DA ADMISSÃO

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

9.2. CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- a)** Pertencer à freguesia de Pinhal Novo;
- b)** Famílias com Crianças/Jovens a cargo.

9.3. PERÍODO DE ADMISSÃO

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

9.4. DOCUMENTOS A ENTREGAR NO ATO DE ADMISSÃO

Todos os elementos do agregado familiar têm que apresentar:

- a) Fotocópia do Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade;
- b) Fotocópia do Documento de Identificação Fiscal;
- c) Fotocópia do Cartão do Sistema Nacional de Saúde (para quem não possui Cartão do Cidadão).

10. REQUISITOS INDISPENSÁVEIS PARA A INTERVENÇÃO

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

11. ACOLHIMENTO

Na admissão é realizada uma sessão de acolhimento na qual são definidos papéis de cada interveniente, clarificando o pedido e contratualizando os termos do pedido de avaliação e/ou intervenção e definidos os termos da relação e limites da confidencialidade.

12. PROCESSO DE AVALIAÇÃO E INTERVENÇÃO

- a) O processo de Avaliação é negociado com a família sendo estabelecidos limites temporais para a finalização do mesmo. O Processo de avaliação é necessariamente colaborativo, sendo as famílias ativamente implicadas no processo;
- b) Durante o período de avaliação podem ser realizados encontros com a família no seu todo ou agrupando diferentes elementos do agregado familiar ou outras figuras significativas, consultas e reuniões com outros agentes e instituições da comunidade ou ainda, consulta de processos e arquivos com informação sobre o historial de acompanhamento da família. A avaliação pode decorrer nas instalações do CAFAP, no domicílio da família ou outros locais da comunidade;
- c) 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 de seguimento pela equipa do CAFAP.

13. 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:



13.1. PRESERVAÇÃO FAMILIAR

A preservação familiar visa prevenir a retirada da criança ou do jovem do seu meio natural de vida.

13.2. REUNIFICAÇÃO FAMILIAR

A reunificação familiar visa o regresso da criança ou do jovem ao seu meio familiar, designadamente nos casos de acolhimento em instituição ou em família de acolhimento, através de uma intervenção focalizada e intensiva que pode decorrer em espaço domiciliário e ou comunitário.

13.3. PONTO DE ENCONTRO FAMILIAR

O 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 ou perturbação grave da convivência familiar, designadamente em situação de conflito parental e de separação conjugal, mediante uma atuação que:

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

As modalidades de intervenção referidas no número anterior têm carácter autónomo mas podem ser desenvolvidas numa perspetiva de complementaridade que tem em conta uma intervenção integrada e regular.

14. REGRAS DE ACOMPANHAMENTO DA FAMÍLIA NO EXTERIOR E PARTICIPAÇÃO EM ATIVIDADES

- a) O acompanhamento das famílias em atividades de exterior é efetuado por colaboradores escalados ou definidos no Plano da Atividade;
- b) É da responsabilidade da Equipa Técnica preparar a saída e acompanhar as famílias nas atividades de exterior, planear as atividades, os objetivos, os intervenientes, o público-alvo, e os recursos utilizados;
- c) No caso da atividade ser direcionada apenas aos menores, os responsáveis destes têm de assinar a devida autorização de permissão da participação;
- d) O planeamento das atividades realizadas no exterior deve ter em conta a segurança das famílias, o tempo de duração da atividade e a disponibilidade física e mental, e os equipamentos técnicos necessários para que estes participem na(s) atividade(s);

e) Na revisão ou alteração das atividades planeadas, a equipa técnica deve informar atempadamente as famílias, bem como os parceiros envolvidos nas mesmas. Os envolvidos/participantes nas atividades devem assinar em como têm conhecimento e concordam com as alterações às atividades.

15. ÂMBITO DE AÇÃO

O CAFAP tem como âmbito da sua ação a freguesia de Pinhal Novo.

16. PROCESSOS INDIVIDUAIS

Para todas as famílias será organizado um Processo Individual onde constará:

- a)** Identificação e residência da família;
- b)** Relatório Psicossocial;
- c)** Ficha de Referenciação e articulação;
- d)** Acordo familiar;
- e)** Plano Integrado de Apoio Familiar;
- f)** Avaliação da situação familiar;
- g)** Registos de situações anómalas e de diligências efetuadas;

17. FUNCIONAMENTO

- a)** O horário de funcionamento do CAFAP decorrerá entre as 09H00 e as 17H30, todos os dias úteis da semana;
- b)** Estará encerrado nos dias de feriados nacionais e/ou municipal e outros dias constantes no Plano de Encerramento da Fundação COI;
- c)** Poderá praticar outros horários, desde que se mostrem mais adequado aos utentes e/ou à atividade a desenvolver.

18. CESSAÇÃO DO ACOMPANHAMENTO

Haverá cessação do acompanhamento pelo CAFAP quando:

- a)** A família desejar;
- b)** A família se tornar autónoma em relação ao problema diagnosticado;
- c)** A família alterar a sua residência para fora da freguesia de Pinhal Novo;
- d)** Quando, localmente se encontrem alternativas ou enquadramento institucional que respondam às necessidades dos clientes;
- e)** Dificuldades de adaptação da família;
- f)** Não colaboração reiterada da família.



19. SUGESTÕES E/OU RECLAMAÇÕES

- a)** Os clientes 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 cliente poderá colocar as suas sugestões e/ou propostas de melhoria;
- c)** As reclamações que os clientes entendam como necessárias, deverão ser dirigidas por escrito ao Conselho de Administração;
- d)** A Fundação COI disponibiliza aos seus clientes um livro de reclamações, de acordo com a Legislação vigente.

20. TRATAMENTO DE SUGESTÕES E/OU RECLAMAÇÕES

- a)** Quando surge uma sugestão e/ou reclamação por parte do agregado familiar, esta é tratada pelo Responsável desta Resposta Social que elabora um relatório com a análise da situação, e encaminha para o Conselho de Administração da Fundação COI, juntamente com uma proposta de atuação;
- b)** Haverá posteriormente lugar a uma comunicação ao reclamante sobre o resultado da sua sugestão e/ou reclamação.

21. QUEBRA DE CONFIDENCIALIDADE

- a)** Toda a informação relativa ao cliente e sua família que seja facultada será de carácter confidencial e apenas utilizada nos serviços técnicos da Fundação COI, que intervém diretamente no processo da família;
- b)** Em caso de quebra da confidencialidade, existe um procedimento pelo qual a Fundação COI, se rege para diligenciar no sentido de restabelecer, e se for o caso, penalizar o responsável pela situação.

22. RECURSOS HUMANOS

- a)** O CAFAP contará com uma equipa especializada que dará apoio na área da Psicologia, Serviço Social, Educação Social e Ação Familiar Direta;
- b)** 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.

23. 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 clientes serão avisados com 30 dias de antecedência sobre a matéria a alterar;
- b) Estas alterações podem concretizar-se por anexos ao mesmo;
- c) De acordo com os Estatutos da Fundação COI compete ao Conselho de Administração aprovar as referidas alterações.

24. ENTRADA EM VIGOR DO REGULAMENTO INTERNO

O presente Regulamento entra imediatamente em vigor e encontra-se disponível para consulta.

25. CASOS OMISSOS

Aos casos omissos ao presente Regulamento será aplicada a legislação vigente e/ou serão analisados e decididos pelo Conselho de Administração.

26. APROVAÇÃO

Aprovado em reunião de Conselho de Administração.

05/03/2015

O Conselho de Administração



