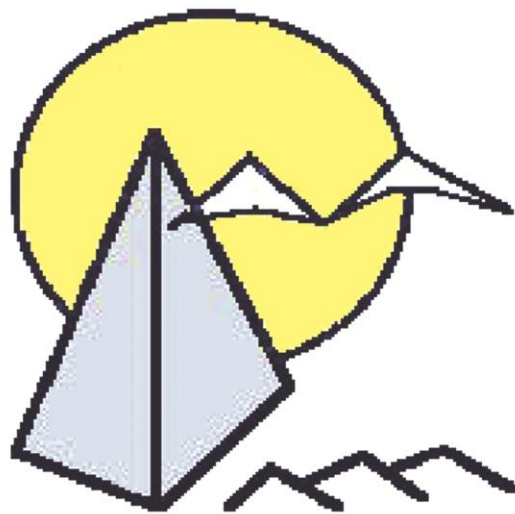


---

# Regulamento Interno

---



Centro de Apoio Familiar e  
Aconselhamento Parental de Ferreira do  
Zêzere

### MISSÃO

O CRIFZ tem como Missão promover de forma sustentada, a cidadania e a qualidade de vida, pela prevenção, educação, formação, reabilitação e integração de todo e qualquer indivíduo em situação de desfavorecimento ou não; mobilizando e coordenando um conjunto de serviços, intervenções, estruturas e respostas sociais de qualidade.

### VISÃO

O CRIFZ pretende ser uma referência de excelência reconhecida socialmente pela promoção e inovação de serviços e intervenções integradas, posicionando-se como parceiro estratégico para famílias e outros serviços da comunidade, contribuindo para uma sociedade inclusiva.

### VALORES

- ÉTICA;
- SOLIDARIEDADE;
- EXCELÊNCIA;
- INOVAÇÃO E CRIATIVIDADE;
- COOPERAÇÃO;
- EQUIDADE E JUSTIÇA SOCIAL;
- PROATIVIDADE;
- PARCIMÓNIA

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Apesar de ter iniciado a sua atividade em Janeiro de 1980 com o objetivo de promover o apoio, a prevenção e recuperação das crianças e jovens com deficiência mental, atualmente o Centro de Recuperação Infantil de Ferreira do Zêzere, constitui-se como uma instituição proactiva que intervém no tecido social concelhio no âmbito das suas diferentes áreas de intervenção. As transformações e mudanças sociais exigiram uma adaptação do CRIFZ, que sempre procurou manter abertura à inovação, bem como uma sensibilidade social, que impôs a criação de novas respostas de cariz social. Desta forma, a nossa instituição cresceu de forma dinâmica, contando atualmente com a disponibilização à comunidade concelhia de múltiplos serviços em prol da melhoria da qualidade de vida e do bem-estar da população de Ferreira do Zêzere, surgindo o CAFAP como resposta às necessidades concelhias no âmbito da intervenção familiar.

### **NORMA I**

#### **Âmbito de Aplicação**

O Centro de Recuperação Infantil de Ferreira do Zêzere - CRIFZ, com acordo de cooperação atípico para a resposta social de Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, em 01.06.2008, abrangendo 36 clientes (crianças/famílias), rege-se pelas seguintes normas:

### **NORMA II**

#### **Definição do Âmbito de fundamentação**

O CAFAP presta ajuda técnica com carácter educativo, social, formativo e cultural a indivíduos ou grupos, no sentido do desenvolvimento das suas competências e da melhoria das condições de vida e bem-estar dos seus destinatários. Pretende-se estimular o fortalecimento da resiliência das famílias através de um conjunto de atividades de promoção de competências familiares, parentais e de competências de vida nas crianças.

O Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental de Ferreira do Zêzere integra um conjunto de serviços de auxílio e apoio directo e indirecto às famílias do concelho. Assim, desenvolve-se uma intervenção integrada e complementar, baseada nos pilares principais da visão sistémica dos núcleos familiares, segundo a qual estes sobrevivem pela interacção e trocas com outros sistemas sociais, políticos, religiosos, ideológicos e

culturais, estando sensíveis às contingências temporais e espaciais. Desta forma, tendo em conta este postulado e as reais características e necessidades concelhias, emergiu como necessário e pertinente efectivar um conjunto de respostas diferenciadas e articuladas com os diferentes sistemas de vida nos quais os elementos da família, particularmente as crianças, estão inseridas, denotando-se a necessidade de intervenção em contexto familiar e escolar respectivamente, pelo que o CAFAP do concelho presta serviços no âmbito da **Formação Parental e do Apoio Psicopedagógico e Social**. Assim, o CAFAP visa a qualificação familiar mediante a aquisição e o fortalecimento de competências parentais, pessoais e sociais nas diversas dimensões da vida familiar e compreende níveis diferenciados de intervenção de cariz pedagógico e psicossocial de acordo com as características e necessidades de cada família, integrando no caso desta resposta social, 2 modalidades de intervenção, de acordo com o artigo 8º da portaria nº 139/2013; a saber: Preservação Familiar e Reunificação Familiar.

No que respeita às Metodologias de intervenção, o CAFAP atua tendo em conta as **Tipologia de intervenção em Crise, e a Tipologia de Intervenção Genérica**, considerando-se a intervenção na crise a intervenção destinada a situações de elevado risco social, resultantes de sinalizações ou relativas a situações sociofamiliares de complexidade muito elevada, que exigem um acompanhamento muito próximo e frequente no sentido de se prevenir a retirada dos menores do seio familiar. Por intervenção genérica, entende-se toda a restante intervenção de cariz mais preventivo, formativo e pedagógico destinada a famílias cujos níveis de perigosidade ou risco para os menores são ainda reduzidos.

As famílias poderão beneficiar das 2 tipologias de intervenção, caso se verifique ou um agravamento da situação familiar, ou caso se constate evolução, poderão passar da intervenção em crise para intervenção genérica.

### **NORMA II**

#### **Legislação Aplicável**

O Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental, enquanto resposta social, rege-se pela Portaria 139/2013, publicada no Diário da República de 2 Abril de 2013, tendo adaptado o seu funcionamento às normas regulamentadas pela mesma.

### **NORMA III**

#### **Objetivos do Regulamento Interno**

O presente Regulamento Interno de funcionamento do CAFAP visa:

- a) Promover a definição de regras de funcionamento da resposta social, bem como de procedimentos e serviços a desenvolver;
- b) Assegurar a divulgação e cumprimento das regras de funcionamento da resposta social/estrutura prestadora de serviços;
- c) Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

#### **NORMA IV**

#### **Objectivos Gerais**

1- São objectivos do CAFAP:

- a) Melhorar a qualidade de vida e bem – estar das famílias do concelho;
- b) Contribuir para a prevenção de comportamentos de risco e possíveis situações de exclusão social que inscrevam os indivíduos em situações de desigualdade social provocadas pelos fenómenos do abandono e/ou insucesso escolar associados a famílias disfuncionais/multi-assistidas;
- c) Prevenir as situações de risco mediante a promoção do exercício de uma Parentalidade Positiva;
- d) Estimular o desenvolvimento socio emocional das famílias, mediante o treino e promoção de competências intrínsecas à Parentalidade, contribuindo para a autonomia familiar e individual dos seus elementos;
- e) Promover a qualificação dos contextos familiares proporcionando espaços de apoio, orientação, dialogo e partilha;
- f) Garantir a prestação de cuidados adequados às necessidades, bem-estar e desenvolvimento integral da criança, fomentando o desenvolvimento de rotinas familiares ajustadas à satisfação das necessidades básicas dos menores;
- g) Reforçar a qualidade das interações das famílias com a comunidade e facilitar processos de inclusão/integração social, ajudando-as identificar recursos comunitários e formas de acesso.

## NORMA V

### Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

A intervenção do CAFAP desenvolve-se em 2 grande domínios de intervenção sendo eles a FORMAÇÃO PARENTAL E O APOIO PSICOPEDAGÓGICO E SOCIAL

#### **EIXO 1 – INTERVENÇÃO FAMILIAR INTEGRADA: FORMAÇÃO PARENTAL**

A intervenção no âmbito da Formação Parental consiste:

1. -SESSÕES DE ACONSELHAMENTO PARENTAL- Sessões individuais /familiares com vista a: Ajudar as famílias a superar situações de crise; Melhorar a dinâmica familiar e as relações entre os vários elementos (a nível conjugal, parental, fraternal); Prestar informação acerca dos processos de desenvolvimento da criança/despiste e acompanhamento de situações. Este serviço integra:

**1.1** -Atendimento/Acompanhamento individual que visa capacitar os pais para as competências necessárias ao desenvolvimento de um trabalho quotidiano com os seus filhos (ao nível dos cuidados básicos, segurança afetiva, orientação e estabelecimento de limites, segurança e estimulação);

**1.2-** Articulação/ Encaminhamento para os serviços e estruturas existentes na comunidade- escolas, serviços de saúde e outras entidades competentes no âmbito da intervenção familiar - CPCJ, GNR, TRIBUNAL;

**1.3** -Sessões familiares – de fortalecimento das dinâmicas relacionais internas do agregado – (sessões pais – filhos, sessões com Irmãos, sessões com todo o agregado familiar – dependente das necessidades percebidas e do plano definido com os agregados);

**1.4-** Sessões de mediação de conflitos, mediação de interações familiares e definição de rotinas, ações e responsabilidades parentais com vista ao bem-estar da criança como prioridade – em situações de rutura familiar, de crise ou de perda, etc.

**1.5** -Apoio no âmbito do treino e desenvolvimento das capacidades pessoais e de organização familiar (gestão económica, orientação na procura de emprego, na orientação vocacional dos filhos e acesso aos recursos da comunidade);

**1.6-**Aconselhamento, orientação e prestação de informação relativa ao desenvolvimento infantil, à gestão de situações de dificuldade com os menores, à descodificação e correção de comportamentos posturas desadaptadas ou trajetórias desviantes dos filhos, educandos.

### 2 -INTERVENÇÃO GRUPAL:

**2.1-** Sessões grupais com pais, focadas na educação parental, que pretendem fomentar a partilha de experiências/dúvidas/dificuldades e o treino/desenvolvimento de competências parentais. Estas sessões de Grupo – **“Programa- Na rede da Parentalidade”**- são devidamente planeadas de acordo com as necessidades dos elementos – grupos de pais com crianças em idades semelhantes e que se encontram na mesma etapa do ciclo de vida familiar.

As sessões integram todos os temas inerentes à realidade familiar – desde **Afetos** - (Comunicação familiar, gestão de conflitos, atenção positiva Vs imposição de autoridade, autoestima, regulação emocional de pais e filhos, relação família-escola, etc.), **Segurança Infantil** (prevenção de situações de desaparecimento, de riscos em casa, de perigos nos trajetos escola-casa, etc.) **Higiene familiar, Organização Familiar** (responsabilidades familiares, organização doméstica, estratégias de gestão dos recursos económicos da família, responsabilização e promoção da autonomia dos pais e dos menores, etc.) e **saúde familiar**.

### 3 -ACOMPANHAMENTO DIRETO EM SITUAÇÕES ESPECÍFICAS DA REALIDADE FAMILIAR:

**3.1** – Acompanhamento/ intervenção em domicílio com vista à preservação familiar que visa prevenir a retirada dos menores do seio familiar, ou com vista à reunificação familiar - à reintegração positiva da criança ou jovem que regressa à família;

**3.2-** Intervenção ou acompanhamento familiar em contexto externo- a consultas, em contexto escolar, a instituições judiciais, etc.

**3.2-**Intervenção articulada com entidades externas (CPCJ, Escolas, Segurança Social, EMAT);

**4- AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO/PREVENÇÃO:** atividades de responsabilidade social desenvolvidas em parceria com as entidades locais (carácter educativo, formativo e preventivo):

**4.1** – Ações de carácter formativo/informativo: *“Correio Família”* – Consiste na conceção e distribuição de panfletos informativos sobre temáticas relativas à família e ao desenvolvimento infantil;

**4.2** - Ações de sensibilização e campanhas preventivas articuladas com entidades e serviços locais;

**4.3** - Sessões de (In)formação Parental abertas à comunidade concelhia inerentes a assuntos e dificuldades percebidas junto da população local (hiperatividade, medos na infância, sexualidade, relação família-escola, adolescência, primeiros socorros na infância, etc.)

**4.4-** Ações de (In) formação Parental, solicitadas por Agrupamentos de Escolas e/ou Associações de Pais e Encarregados de Educação;

## **EIXO 2 – INTERVENÇÃO FAMILIAR INTEGRADA: INTERVENÇÃO PSICOPEDAGÓGICA E SOCIAL**

A intervenção no âmbito do apoio psicopedagógico e social consiste:

### **1- PRESTAÇÃO DE APOIO PSICOPEDAGÓGICO INDIVIDUAL:**

**1.1** Sessões individuais de fortalecimento de competências pessoais e sociais a crianças e jovens de agregados familiares acompanhados;

**1.2** Apoio de natureza psicológica, pedagógica e social de indivíduos de forma a fomentar o seu *empowerment* e à melhoria do seu bem-estar pessoal crucial, para o bem-estar e resiliência familiares;

**1.3** Apoio psicossocial no âmbito da promoção da aceitação de alterações quer na estrutura familiar, quer ao nível da superação de dificuldades individuais e ou de situações de crise;

**1.4** Orientação/aconselhamento na resolução de situações complexas e na tomada de decisões;

**1.5** Reforço técnico ou encaminhamento de situações;

**1.6** Apoio na área do acesso aos recursos comunitários – serviços sociais, de saúde, educação, outros.

### **2- PRESTAÇÃO DE APOIO PSICOPEDAGÓGICO EM GRUPO:**

**2.1- Grupos terapêuticos:** – grupos de apoio constituídos por indivíduos em situação de desfavorecimento emocional com vista à promoção da autoestima individual, a construção de interações positivas e fortalecimento da autonomia socio emocional dos beneficiários;



**2.2-** Intervenção em contexto escolar: Programa “Crescer com arte”- programa de promoção de competências pessoais e sociais direcionado alunos de 1º ciclo;

**2.3- Atelier “Oficina dos afetos”** – atividade direcionada a crianças e adolescentes com idades compreendidas entre os 10 e 15 anos. Estas sessões integram menores de famílias acompanhadas pelo CAFAP e tem um cariz terapêutico e preventivo, constituindo-se enquanto um espaço que contribui para o fortalecimento e desenvolvimento de habilidades socio emocionais, favorecendo-se o desenvolvimento de crianças competentes emocionalmente.

**NORMA VI**  
**Competência Territorial**

Os serviços do CAFAP são de abrangência concelhia, pelo que desenvolve todos os seus serviços e actividades no concelho de Ferreira do Zêzere.

**CAPÍTULO II**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO**

**NORMA VII**  
**Condições de Admissão**

A admissão da família é formalizada em reunião na qual estão presentes a família, a técnica e o coordenador de caso. Podem recorrer a esta resposta social, famílias e suas respectivas crianças/jovens desde que:

- a) Residam no Concelho de Ferreira do Zêzere;
- b) Manifestem interesse e consentimento;
- c) Sejam encaminhadas pelos serviços/entidades envolvidas.

A admissão só é concretizada mediante a assinatura do acordo familiar.

**NORMA VIII**  
**Critérios de prioridade na admissão dos utentes**

Tem prioridade de Admissão:

- a) Situações sinalizadas pelos serviços e entidades que se constituem como parceiras;

- b) Disfunções familiares graves, que se caracterizam pela presença de factores de risco e de privação permanente;
- c) Crianças/jovens em situação de privação sócio afetiva e relacional;
- d) Famílias de grupos economicamente desfavorecidos;
- e) Interesse manifestado;

## **NORMA IX**

### **Processo de admissão**

O processo de admissão dos candidatos no serviço de Educação Parental efectua-se do seguinte modo:

- a) As famílias procuram os serviços ou são sinalizadas pelos vários serviços (Saúde, Educação, Segurança Social, IPSS e outras entidades/serviços locais, mediante uma ficha de encaminhamento)
- b) Preenchimento de uma Ficha de inscrição por parte do candidato, que constituirá parte integrante do processo;
- c) Entrevistas Individuais para recolha de dados;
- d) Avaliação da situação sociofamiliar – Diagnóstico e definição de prioridades de intervenção;
- e) Elaboração do PIAF;
- f) Definição (de intervenção) e assinatura do Acordo Familiar.

## **NORMA X**

### **Processo Individual**

Os processos são organizados por famílias e o PIAF deve contemplar a intervenção com os vários elementos do agregado, quando é acompanhado mais do que um individuo. No processo Individual deve constar:

- a) Ficha de Inscrição/ficha de Sinalização;
- b) Ficha de Avaliação Diagnostica;
- c) Relatórios médicos, escolares e informações/relatórios psicossociais;
- d) Plano Integrado de Apoio Familiar – PIAF
- e) Acordo Familiar.
- f) Documentos pessoais (fotocópia do Bilhete de Identidade, Número de Identificação Fiscal e Número de Identificação da Segurança Social, ou Cartão Único);

- g) Outras informações que a Equipa Técnica considere pertinentes para complementarem a avaliação/accompanhamento da situação.

**NORMA XI**

**Faltas**

Qualquer falta sempre que previsível deve ser comunicada aos técnicos com antecedência, sendo que todas as faltas terão de ser devidamente justificadas;

**NORMA XII**

**Seguro**

Os beneficiários serão abrangidos pelo seguro vigente na Instituição.

**CAPÍTULO III**

**REGRAS DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS**

**NORMA XIII**

**Horário**

As actividades do CAFAP têm início em Setembro e terminam em Julho, estando a Instituição fechada em Agosto o horário será de segunda a sábado, de acordo com a disponibilidade de beneficiários e técnicos.

**NORMA XIV**

**Comparticipação familiar**

Não está prevista a participação dos beneficiários para nenhum serviço prestado por esta resposta social.

**NORMA XV**

**Cessaçã de frequência**

Haverá cessação de frequência no CAFAP quando:

- a. O beneficiário o desejar, excepto quando existam acordos de RSI, de Promoção e Protecção de crianças – CPCJ, ou EMAT, que exijam a continuidade de frequência dos serviços do CAFAP.
- b. O beneficiário se torne autónomo em relação ao problema diagnosticado;
- c. O beneficiário altere a sua residência para fora do concelho de Ferreira do Zêzere;
- d. Quando localmente se encontrem alternativas ou enquadramento institucional que respondam às necessidades dos utentes
- e. Dificuldades de adaptação da família;
- f. Não colaboração reiterada da família com o CAFAP.

#### **NORMA XVI**

##### **Faltas/Férias**

O regime de faltas e férias a aplicar será o que vigorar em cada momento para cada tipo de vínculo e de acordo com a legislação em vigor.

#### **NORMA XVII**

##### **Regime de Assiduidade**

O registo de assiduidade será feito em livro de ponto/grelhas de registo de presenças.

#### **NORMA XVIII**

##### **Transportes**

É assegurado o serviço de transporte a beneficiários e técnicos, sempre que a instituição tenha condições para o possibilitar e as situações o justifiquem.

#### **NORMA XXI**

##### **Funcionamento dos serviços**

- a) O horário de funcionamento da CAFAP decorrerá entre as 09H00 e as 19H00, todos os dias úteis da semana, este horário é flexível.
- b) Estará encerrado nos dias de feriados nacionais e/ou municipal e outros dias constantes no Plano de Encerramento da Instituição
- c) Poderá praticar outros horários, desde que se mostrem mais adequado aos utentes e/ou à atividade a desenvolver.

#### **NORMA XX**

**Estrutura organizativa**

A Equipa do CAFAP é constituída por uma Diretora Técnica e por uma Equipa Técnica

**NORMA XXI**

**Direcção Técnica**

A Diretora Técnica será designada para o cargo pela direcção, reunindo as condições legais para o exercício das funções sendo dado o devido conhecimento aos organismos da segurança social.

1. O nome da diretora técnica e a formação académica encontra-se afixado em lugar visível.
2. À Diretora Técnica compete-lhe:
  - a) Assegurar o bom funcionamento da resposta social;
  - b) Coordenar a actividade técnica com vista a garantir a qualidade do atendimento disponibilizado aos beneficiários;
  - c) Superintender e orientar as actividades da resposta social, respeitando as linhas gerais de acção definidas pelo Ministério da Tutela;
  - d) Propor á Direcção procedimentos conducentes à melhoria da resposta social;
  - e) Fazer a articulação entre a resposta social e a Direcção;
  - f) Dar continuidade às orientações e deliberações da Direcção;
  - g) Coordenar a Equipa Técnica;
  - h) Convocar as Reuniões da Equipa Técnica;
  - i) Fomentar o bom relacionamento e espírito de equipa;
  - j) Elaborar o Plano de Atividades Anual bem como o Relatório de Avaliação das mesma, auscultando a equipa técnica e valorizando os contributos da mesma.

**NORMA XXII**

**Equipa Técnica**

A Equipa Técnica é constituída por uma Educadora Social, uma Técnica de Serviço Social e uma Psicóloga. À equipa técnica compete-lhe:

- a) Sugerir estratégias de concretização do plano de atividades;
- b) Elaborar diagnósticos técnicos aquando a admissão dos beneficiários;
- c) Definir e supervisionar os conteúdos das sessões, adequando estes à especificidade do público - alvo;
- d) Definir e implementar formas de registo e avaliação de acordo com as normas estabelecidas e garantir a sua efectivação;

- e) Elaborar/Planificar as intervenções de acordo com as disponibilidades dos beneficiários;
- f) Criar estratégias de publicitação/divulgação do CAFAP e das suas actividades junto dos interlocutores e comunidade local;
- g) Permitir/facilitar o acesso dos beneficiários e outra população ao CAFAP;
- h) Contribuir de forma activa para a criação e implementação de ações inovadoras com vista à optimização da qualidade dos serviços prestados;
- i) Elaborar conjuntamente com a Directora Técnica o Plano de Atividades Anual.

### **NORMA XXIII**

#### **Competências da Equipa Técnica do CAFAP**

##### **Técnicos Sociais e Psicóloga**

O Trabalho Social baseia-se no respeito pelo valor da dignidade humana inerente a todas as pessoas, e pelos direitos que daí advêm. Assim, a Equipa do CAFAP deve procurar promover e defender a integridade e o bem-estar físico, psicológico, emocional e espiritual de cada pessoa. Isto é:

1. Respeitar o direito à auto-determinação, respeitando e promovendo o direito à liberdade de escolha e tomada de decisão independentemente dos seus valores e opções de vida, desde que não ameacem os direitos e interesses legítimos de terceiros;
2. Promover o direito à participação, estimulando o envolvimento em pleno, das pessoas, utilizando os serviços de modo a capacitá-las para o reforço de todos os aspectos de decisão e acções que afectem as suas vidas.
3. Tratar cada pessoa como um todo, encarando a pessoa na sua totalidade, a família, a comunidade, o meio social e natural, ou seja, considerar todos os aspectos da sua vida.
4. Identificar e desenvolver competências, focalizando-se nas capacidades de todos os indivíduos, grupos e comunidades e, dessa forma, promover o "empowerment".

Os Técnicos do CAFAP, enquanto trabalhadores sociais devem também promover a justiça social em relação a toda a sociedade e às pessoas com quem trabalham. Isto é:

1. Repudiar toda a forma de discriminação, tendo a responsabilidade de a rejeitar com base em características tais como aptidão, idade, cultura, género, estado civil, estatuto socioeconómico, opiniões políticas, cor da pele, raça ou outras características físicas, orientação sexual ou crenças espirituais.

2. Reconhecer a diversidade, devendo compreender e respeitar a diversidade étnica e cultural das sociedades onde exercem a sua prática, tendo em conta as diferenças individuais, familiares, grupais e comunitárias.
3. Fomentar a igualdade de oportunidades no acesso aos serviços, procurando assegurar que os recursos disponíveis sejam distribuídos de um modo justo de acordo com as necessidades de cada um.
4. Trabalhar em prol da solidariedade, tendo a obrigação de questionar as condições sociais que levam à exclusão social, estigmatização ou submissão, e trabalhar para uma sociedade inclusiva.

### **NORMA XXIII**

#### **Entidades Parceiras**

A rede de parceiros é composta por: Câmara Municipal de Ferreira do Zêzere, Rede Social, Serviço Municipal de Protecção Civil, Segurança Social, Agrupamento de Escolas, Centro de Saúde, Comissão de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo, Guarda Nacional Republicana, Bombeiros Voluntários, IEFP - Centro de Emprego, Juntas de Freguesia, Instituto de Reinserção Social, Instituições Particulares de Solidariedade Social e Equipas Multidisciplinares de Apoio aos Tribunais. Podem ainda integrar outras instituições que intervenham/acompanham os beneficiários do CAFAP.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DIREITOS E DEVERES DOS BENEFICIÁRIOS**

### **NORMA XXIV**

#### **Direitos dos Beneficiários**

São direitos dos beneficiários:

1. Beneficiar dos serviços prestados pela resposta social de acordo com os pressupostos de qualidade preconizados pela Instituição;
2. Tem direito a participar activamente nas propostas de actividades e a apresentar sugestões relativamente à organização desta resposta social;

3. Tem direito de recorrer à equipa sempre que sentir necessidade de apoio/orientação da mesma;

4. Tem direito a ser tratado com equidade, respeito com base nos padrões de justiça social, independentemente da sua cultura, ideologia política, opção sexual.

#### **NORMA XXV**

##### **Deveres dos Beneficiários**

São deveres dos clientes:

1. Tratar com urbanidade os técnicos e colaboradores da resposta social;
2. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação de instalações e equipamentos da resposta social;
3. Cumprir as normas e regras vigentes para o bom funcionamento da resposta social;

#### **NORMA XXVI**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, esta resposta social tem livro de reclamações que poderá ser solicitado na secretaria da Instituição, sempre que solicitado.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Atendendo à especificidade desta resposta social, ela vive essencialmente da vontade e disponibilidade de cada indivíduo/família para mudar e querer melhorar o seu bem-estar sócio emocional e a sua qualidade de vida, contando com o apoio/acompanhamento e orientação de uma equipa interdisciplinar e de um conjunto de parcerias estabelecidas para o efeito; importa ainda referir que a intervenção do CAFAP compreende níveis diferenciados de intervenção de cariz pedagógico e psicossocial de acordo com as características e necessidades de cada família, integrando no caso desta resposta social, 2 modalidades de intervenção, de acordo com o artigo 8º da portaria nº 139/2013; a saber:

- a) Preservação Familiar;
- b) Reunificação Familiar;



**NORMA XXVII**

**Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento 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 a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

**NORMA XXVIII**

**Integração de Lacunas**

Nos casos omissos aplica-se o regulamento geral da instituição bem como a legislação/normativas em vigor.

**NORMA XXIX**

**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 17 de Setembro de 2014