

---

# 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 Reabilitação e Integração 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 Reabilitação e Integração 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 inicialmente famílias, encontrando-se desde 07.07.2017 com capacidade de resposta para 41 famílias (crianças/famílias), rege-se pelas seguintes normas:

### **NORMA II**

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

O CAFAP tem como Missão prestar ajuda técnica com carácter educativo, social, formativo e cultural a famílias, no sentido da sua capacitação - 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

## 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 das famílias;

**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 nesta Resposta Social efetua-se do seguinte modo:

- a) 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.
- b) 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.
- c) A formalização da admissão é efetuada com a assinatura do Acordo Familiar/Contrato de prestação de serviços. Este 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.

## **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/acompanhamento 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**

As famílias serão abrangidas pelo seguro vigente na Instituição.

#### **CAPÍTULO III**

#### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS**

#### **NORMA XIII**

##### **Horário**

O CAFAP funciona durante todo o ano e o horário dos serviços é adequado às necessidades das famílias e às modalidades de intervenção, incluindo fins de semana: 09h – 19h, nos dias uteis com a devida flexibilidade.

#### **NORMA XIV**

##### **Comparticipação familiar**

Não está prevista a participação das famílias para nenhum serviço prestado por esta resposta social.

#### **NORMA XV**

##### **Cessaçãõ de frequência**

Haverá cessaçãõ de frequência no CAFAP quando:



- a. A família 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 famílias e técnicos, sempre que a instituição tenha condições para o possibilitar e as situações o justifiquem.

#### **NORMA XIX**

##### **Estrutura organizativa**

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

#### **NORMA XX**

##### **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 às famílias;
  - c) Superintender e orientar as actividades da resposta social, respeitando as linhas gerais de acção definidas pelo Ministério da Tutela;
  - d) Propor á Direção procedimentos conducentes à melhoria da resposta social;
  - e) Fazer a articulação entre a resposta social e a Direção;
  - f) Dar continuidade às orientações e deliberações da Direção;
  - 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 Actividades Anual bem como o Relatório de Avaliação das mesma, auscultando a equipa técnica e valorizando os contributos da mesma.

#### **NORMA XXI**

#### **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 actividades;
- b) Elaborar diagnósticos técnicos aquando a admissão das famílias;
- 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 das famílias;
- f) Criar estratégias de publicitação/divulgação do CAFAP e das suas actividades junto dos interlocutores e comunidade local;
- g) Permitir/facilitar o acesso das famílias 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 Actividades Anual.

## NORMA XXII

### 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, IEP - 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 as famílias do CAFAP.

## **CAPÍTULO IV**

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

## **NORMA XXIV**

### **Direitos das famílias**

São direitos das famílias:

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 politica, opção sexual.

## **NORMA XXV**

### **Deveres das famílias**

São deveres das famílias:

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**

##### **Direitos dos Técnicos**

1. Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade.
2. A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais.

#### **NORMA XXVII**

##### **Deveres dos Técnicos**

Aos Técnicos cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

#### **NORMA XXVIII**

##### **Direitos da Instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- 1 - A lealdade e respeito por parte das famílias;
- 2 – Exigir o cumprimento do presente Regulamento;

#### **NORMA XXIX**

##### **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 XXX**

##### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Atendendo à especificidade desta resposta social, ela vive essencialmente da vontade e disponibilidade de cada família para mudar e querer melhorar o seu bem-estar sócio emocional e a sua qualidade de vida, contando com o apoio/accompanhamento 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, 3 modalidades de intervenção, de acordo com o artigo 8º da portaria nº 139/2013 já mencionadas no inico deste regulamento, Preservação Familiar; Reunificação Familiar e Ponto de Encontro 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 as famílias 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**

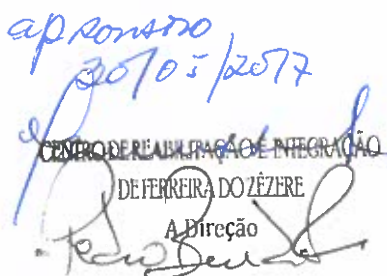
##### **Integração de Lacunas**

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 07 de Julho de 2017

*aprovado*  
*30/05/2017*  
  
CENTRO DE REABILITAÇÃO E INTEGRAÇÃO  
DE FERREIRA DO ZÊZERE  
A Direção