



CENTRO SOCIAL DA PARÓQUIA DE ARCOZELO

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE APOIO FAMILIAR E

ACONSELHAMENTO PARENTAL

Elaborado em:	Elaborado por:	Revisão nº	Aprovado em:	Aprovado por:
05 / 01 / 2025	Diretor Técnico Diretora Geral	3	13 / 01 / 2025	Presidente Diretora Geral

ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA I Âmbito de Aplicação	3
NORMA II Legislação e Normativos Aplicáveis	3
NORMA III Objetivos.....	4
NORMA IV Princípios de Intervenção	4
NORMA V Modalidades de Intervenção	5
CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTILIZADORES/FAMÍLIAS	6
NORMA VI Encaminhamento	6
NORMA VII Critérios de Priorização de Encaminhamentos.....	6
NORMA VIII Admissão.....	7
NORMA IX Processo Individual do Utilizador/Família.....	7
CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO	8
NORMA X Horários de Funcionamento.....	8
NORMA XI Acesso às Instalações.....	8
CAPÍTULO IV RECURSOS FÍSICOS E HUMANOS	8
NORMA XII Instalações	8
NORMA XIII Quadro de Pessoal	9
NORMA XIV Coordenação Técnica	9
CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES	9
NORMA XV Direitos e Deveres dos Utilizadores/Famílias	9
NORMA XVI Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço	10
NORMA XVII Cessação da Prestação de Serviços.....	11
NORMA XVIII Livro de Reclamações	11
NORMA XIX Tratamento de Ocorrências, Reclamações e Sugestões.....	11
CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS.....	12
NORMA XX Revisão do Regulamento Interno	12
NORMA XXI Integração de Lacunas.....	12
NORMA XXII Entrada em Vigor	12

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento Interno, abreviadamente designado por Regulamento, aplica-se à Resposta Social de CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL do Centro Social da Paróquia de Arcozelo, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada no livro nº 3 das Fundações de Solidariedade Social, sob a inscrição nº 82/88 na Direção Geral da Solidariedade e Segurança Social, a fls 193 verso, desde 29/12/1988, com sede na Rua de Gil Vicente, número 10 - 4750-223 Arcozelo, Barcelos, com o Número de Identificação Fiscal 502164638 e o Número de Identificação da Segurança Social 20008833419.

NORMA II

Legislação e Normativos Aplicáveis

A Resposta Social CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL rege-se pelo estipulado no:

1. Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelos Decretos-Lei n.º 9/85, de 9 de janeiro; Decreto-Lei n.º 89/85, de 1 de abril; Decreto-Lei n.º 402/85, de 11 de outubro; Decreto-Lei n.º 29/86, de 19 de fevereiro; Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho e Lei 36/2021, de 14 de junho;
2. Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, com as alterações subsequentes introduzidas pelas seguintes Portarias n.ºs 296/2016, de 28 de novembro, 218-D/2019, de 15 de julho, 271/2020, de 24 de novembro, 199/2021, de 21 de setembro, 198/2022, de 27 de julho e 335-A/2023, de 3 de novembro;
3. Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro, pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março e pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro e Decreto-Lei n.º 136/2023, de 29 de dezembro;
4. Guia Prático – Medidas de Promoção e Apoios Sociais – Crianças e Jovens em Situação de Perigo (N35 B – V4.04), ISS, IP de 29/09/2017;
5. Portaria n.º 139/2013, de 2 de abril;
6. Protocolo de Cooperação em Vigor;
7. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
8. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;

NORMA III

Objetivos

1. O Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental 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.
2. Constituem objetivos do CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL:
 - 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 respetivas formas de acesso.

NORMA IV

Princípios de Intervenção

1. A intervenção do CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL obedece aos seguintes princípios de intervenção:
 - a) Promoção dos direitos e proteção da criança e do jovem – a intervenção tem por base a criança como sujeito de direitos que deve receber a proteção necessária ao desempenho pleno do seu papel na comunidade, garantindo o seu desenvolvimento integral;
 - b) Intervenção sistémica – a atuação assenta numa abordagem onde prevalece o contexto em meio natural de vida baseada na proximidade e no carácter integrado e regular da intervenção, tendo em vista um conhecimento e uma visão global da estrutura e do desenvolvimento da família;
 - c) Valorização das competências parentais – a intervenção deve ajustar-se às especificidades e necessidades de cada família, por forma a que esta assuma as funções parentais e incorpore as soluções mais adequadas;
 - d) Autonomia das famílias – o modelo de intervenção implica a responsabilização das famílias na estruturação do seu próprio percurso permitindo-lhes

- conhecimento das problemáticas, dos fatores de risco e dos fatores de proteção e dos recursos existentes na comunidade;
- e) Participação e corresponsabilização das famílias – o processo de intervenção fomenta um papel ativo e dinâmico da família numa perspetiva de compromisso e de colaboração mútua;
 - f) Colaboração entre os profissionais – o trabalho a efetuar com as famílias impõe a articulação entre os profissionais envolvidos, nomeadamente entre as equipas técnicas que acompanham as famílias e as da educação e da saúde, fomentando ações partilhadas e complementares, facilitadoras do estabelecimento de relações positivas entre as famílias e a comunidade;
 - g) Intervenção mínima – a intervenção deve ser exercida pelos profissionais cuja ação seja indispensável à avaliação e ao acompanhamento da situação familiar, por forma a evitar -se a sobreposição de atuações na vida das famílias e das crianças ou jovens;
 - h) Privacidade – a intervenção deve respeitar a intimidade e a reserva da vida privada da família e da criança ou do jovem;
 - i) Obrigatoriedade da informação – a criança ou o jovem e a família têm direito a ser informados dos seus direitos, dos motivos que determinaram a intervenção e da forma como esta se processa.

NORMA V

Modalidades de Intervenção

1. O CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL 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:
 - a) Preservação familiar, que visa prevenir a retirada da criança ou do jovem do seu meio natural de vida;
 - b) Reunificação familiar, que 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 ou comunitário;
 - c) Ponto de encontro familiar, que visa constituir-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, mediante uma atuação que:
 - i) 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;

- ii) Promova e facilite um clima de consenso e responsabilidade, através de um trabalho psicopedagógico e social, conducente a uma mínima intervenção judicial.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTILIZADORES/FAMÍLIAS

NORMA VI

Encaminhamento

1. O processo de encaminhamento à frequência da Resposta Social de CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL inicia-se com o completo preenchimento da Ficha de Encaminhamento da Família, onde deverão constar, entre outros, os seguintes elementos:
 - a) Identificação Civil, Fiscal e de Proteção Social do agregado familiar;
 - b) Morada e Contactos;
 - c) Documento relativo ao Exercício das Responsabilidades Parentais, quando aplicável;
 - d) Breve caracterização da situação actual e da intervenção anterior, quando exista;
 - e) Identificação da Entidade Encaminhadora;
 - f) Outros documentos e informações considerados necessários à apreciação do encaminhamento.

NORMA VII

Critérios de Priorização de Encaminhamentos

1. De acordo com os objetivos da Resposta Social e os valores e princípios que norteiam a acção do Centro Social da Paróquia de Arcozelo, os critérios de priorização de candidaturas são os seguintes:
 - a) Ter residência nos concelhos de Barcelos, Esposende ou Vila Verde (ponderação de 50%);
 - b) Ter sido encaminhado por serviços judiciais e Assessoria Técnica aos Tribunais (ponderação de 50%);
 - c) Ter sido encaminhado pela Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (ponderação de 40%);
 - d) Ter sido encaminhada pelo Núcleo de Apoio a Crianças e Jovens em Perigo (ponderação de 30%);
 - e) Ter sido encaminhada pelos serviços de atendimento e acompanhamento social ou outras entidades com competência em matéria de infância e juventude. (ponderação de 20%);

2. Em caso de empate, tem prioridade na admissão o encaminhamento com data mais antiga.

NORMA VIII

Admissão

1. Finalizado o processo de encaminhamento, a Coordenação Técnica dispõe de dez dias úteis para proceder à análise e distribuição do Processo pelos profissionais da equipa técnica;
2. Da decisão será dado conhecimento ao encaminhador pelo meio mais expedito indicado no Formulário de Encaminhamento da Família;
3. Após decisão de admissão, é responsável pela instrução do processo individual da família os profissionais a quem o mesmo tenha sido distribuído;
4. Logo após a admissão deverão ainda ser assinado pelos utilizadores/famílias, de acordo com a legislação em vigor, os documentos relativos à Política de Proteção de Dados em vigor;
5. As famílias que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, passam a constar de uma lista de espera e o seu processo fica arquivado em pasta própria;
6. A situação prevista no número anterior é comunicada à entidade encaminhadora pela pessoa que coordena a Resposta Social através dos contactos disponibilizados aquando do Encaminhamento.

NORMA IX

Processo Individual do Utilizador/Família

- 1) O processo individual de utilizadores/famílias é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Identificação e residência da Família;
 - a) Caracterização da situação e diagnóstico das necessidades e potencialidades da família;
 - b) Plano de Intervenção e Avaliação Familiar – PIAF;
 - c) Acordo Familiar;
 - d) Relatórios sobre o processo de evolução da situação familiar;
 - e) Data do início e do termo da intervenção;
 - f) Avaliação final da intervenção;
 - g) Registo de situações anómalas e de diligências efetuadas.
2. O Processo Individual é atualizado nos momentos de revisão previstos e sempre que ocorram alterações relevantes ou trimestralmente, aquando da (re) avaliação.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA X

Horários de Funcionamento

1. O CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL funciona entre as 9h00 e as 19h00 de segunda a sábado, encerrando aos domingos, feriados nacionais e feriado municipal; encerra, ainda, na terça-feira de Carnaval e a 24 e 31 de Dezembro;
2. Em condições de excecionalidade, poderá realizar-se intervenção em dias de Domingo e/ou Feriado, de acordo com a avaliação realizada pela Coordenação da Resposta Social.

NORMA XI

Acesso às Instalações

1. O acesso às instalações do CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL do Centro Social da Paróquia de Arcozelo é realizado através da secretaria/serviços administrativos, de acordo com a morada fornecida aos utilizadores aquando do acolhimento;
2. Sempre que a intervenção se realize em espaços da comunidade com quem a Instituição detenha protocolo de colaboração, serão observadas as modalidades de acesso em uso nesses mesmos lugares.

CAPÍTULO IV

RECURSOS FÍSICOS E HUMANOS

NORMA XII

Instalações

As instalações da CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL são compostas por:

1. Gabinete Técnico (de uso restrito da equipa técnica)
2. Salas de Atendimento;
3. Salas de Ponto de Encontro Familiar;
4. Gabinete de Reuniões;
5. Secretaria;
6. Instalações sanitárias acessíveis e com fraldário (1 para uso restrito da equipa técnica e 1 de uso restrito a utilizadores).

NORMA XIII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal da Resposta Social encontra-se afixado em local visível, fazendo-se menção da identificação, categorias profissionais e horários praticados;
2. O quadro de pessoal é conforme a legislação de enquadramento e o Acordo de Cooperação assinado com o Instituto da Segurança Social, IP e contempla:
 - a) Assistente Social;
 - b) Educador/a Social;
 - c) Psicólogo/a;
 - d) Mediador/a Familiar;
 - e) Assistente Administrativo/a.

NORMA XIV

Coordenação Técnica

1. A Coordenação Técnica do CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL é nomeada pela Direção e compete a um técnico superior, cujo nome e formação se encontra afixado, cabendo-lhe coordenar a equipa e a prestação de serviços, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Coordenação Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por profissional com perfil e competência técnica, de acordo com deliberação da Direção.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

NORMA XV

Direitos e Deveres dos Utilizadores/Famílias

1. São direitos dos utilizadores/Famílias, entre outros, os seguintes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e culturais;
 - c) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - d) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;
 - e) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - f) O desenvolvimento de uma intervenção que se adegue às alterações que são progressivamente comunicadas e são relevantes na prestação de serviços;

2. São deveres dos utilizadores/Famílias, entre outros, os seguintes:
 - a) Colaborar com a equipa da CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
 - b) Tratar com respeito e dignidade colaboradores da CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL e dirigentes da Instituição;
 - c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do Acordo Familiar, assim como contactos, moradas, alterações de rendimentos, entre outras relevantes para a prestação do serviço;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - e) Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

NORMA XVI

Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. São direitos da Instituição:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - d) Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
2. São deveres da Instituição:
 - a) Respeitar a individualidade das famílias, crianças e jovens, proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da Resposta Social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da Resposta Social;
 - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da Resposta Social;
 - e) Prestar os serviços constantes do Contrato de Prestação de Serviços;
 - f) Avaliar o desempenho da prestação de serviços;
 - g) Manter actualizados os Processos Individuais;

- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais.

NORMA XVII

Cessação da Prestação de Serviços

O contrato de prestação de serviços pode cessar, nomeadamente, nas seguintes situações:

1. Por decisão da família;
2. Por decisão da entidade encaminhadora e sempre que a família opte pela não manutenção da intervenção;
3. Pelo não cumprimento reiterado do previsto no número 2 da norma XV e no número 1 da norma XVI, conforme deliberação da Direção, no seguimento de parecer elaborado pela Coordenação da Resposta Social.

NORMA XVIII

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor o Centro Social da Paróquia de Arcozelo dispõe de Livro de Reclamações que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos ou junto de qualquer colaborador da instituição ou acedido, em formato eletrónico, através do endereço www.livroreclamacoes.pt;
2. A instituição dispõe, ainda, de “Caixa de Sugestões, Reclamações e Elogios” de livre acesso a utilizadores, familiares e significativos.

NORMA XIX

Tratamento de Ocorrências, Reclamações e Sugestões

1. O centro Social da Paróquia de Arcozelo tem implementado o procedimento PR_TRS_OR_01 – procedimento tratamento de ocorrências, reclamações e sugestões. Tal documento está disponível para consulta nos serviços administrativos.
2. Este procedimento, visa garantir que todas as ocorrências registadas sejam avaliadas, classificadas e tratadas, bem como, definir os requisitos necessários para estabelecer um canal de comunicação com todas as partes interessadas (exemplo: utilizadores, colaboradores, outros) e dar resposta a todas as sugestões e reclamações.
3. Registo e tratamento de situações de maus-tratos, o Centro Social da Paróquia de Arcozelo tem implementado o procedimento PR_TRS_PM_01 – Procedimento gestão de maus-tratos. Tal documento está disponível para consulta nos Serviços Administrativos:
4. Este procedimento visa definir as formas de atuação para as situações (reais ou potenciais) de negligência, abuso de direitos e maus tratos aos utilizadores, seja por parte de colaboradores, familiares ou outros utilizadores.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XX

Revisão do Regulamento Interno

1. Compete à Direção promover anualmente a revisão do Regulamento Interno e sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da Resposta Social resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria contínua;
2. A proposta de revisão será remetida ao Instituto da Segurança Social, IP nos termos do disposto no n.º 2 do art.º 26.º do Decreto-Lei 126-A/2021, de 31 de dezembro.
3. Da revisão será sempre dado conhecimento aos utilizadores através da afixação nos placards informativos existentes para o efeito.

NORMA XXI

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade gestora do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXII

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno tendo sido analisado em Reunião de Direção, será enviado aos serviços competentes do Instituto da Segurança Social, IP, nos termos e para os efeitos do estatuído no n.º 2 do art.º 26.º do Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro, entrando em vigor 30 dias após a respetiva remessa.

Assinaturas:

Presidente

Diretora Geral

Diretor Técnico

Padre Marco Gil

Dra. Catarina Pimenta

Dr. Duarte Silva



CENTRO SOCIAL DA PARÓQUIA DE ARCOZELO

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE APOIO FAMILIAR E

ACONSELHAMENTO PARENTAL

Elaborado em:	Elaborado por:	Revisão nº	Aprovado em:	Aprovado por:
05 / 01 / 2025	Diretor Técnico Diretora Geral	3	13 / 01 / 2025	Presidente Diretora Geral

ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA I Âmbito de Aplicação	3
NORMA II Legislação e Normativos Aplicáveis	3
NORMA III Objetivos.....	4
NORMA IV Princípios de Intervenção	4
NORMA V Modalidades de Intervenção	5
CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTILIZADORES/FAMÍLIAS	6
NORMA VI Encaminhamento	6
NORMA VII Critérios de Priorização de Encaminhamentos.....	6
NORMA VIII Admissão.....	7
NORMA IX Processo Individual do Utilizador/Família.....	7
CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO	8
NORMA X Horários de Funcionamento.....	8
NORMA XI Acesso às Instalações.....	8
CAPÍTULO IV RECURSOS FÍSICOS E HUMANOS	8
NORMA XII Instalações	8
NORMA XIII Quadro de Pessoal	9
NORMA XIV Coordenação Técnica	9
CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES	9
NORMA XV Direitos e Deveres dos Utilizadores/Famílias	9
NORMA XVI Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço	10
NORMA XVII Cessação da Prestação de Serviços.....	11
NORMA XVIII Livro de Reclamações	11
NORMA XIX Tratamento de Ocorrências, Reclamações e Sugestões.....	11
CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS.....	12
NORMA XX Revisão do Regulamento Interno	12
NORMA XXI Integração de Lacunas.....	12
NORMA XXII Entrada em Vigor	12

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento Interno, abreviadamente designado por Regulamento, aplica-se à Resposta Social de CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL do Centro Social da Paróquia de Arcozelo, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada no livro nº 3 das Fundações de Solidariedade Social, sob a inscrição nº 82/88 na Direção Geral da Solidariedade e Segurança Social, a fls 193 verso, desde 29/12/1988, com sede na Rua de Gil Vicente, número 10 - 4750-223 Arcozelo, Barcelos, com o Número de Identificação Fiscal 502164638 e o Número de Identificação da Segurança Social 20008833419.

NORMA II

Legislação e Normativos Aplicáveis

A Resposta Social CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL rege-se pelo estipulado no:

1. Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelos Decretos-Lei n.º 9/85, de 9 de janeiro; Decreto-Lei n.º 89/85, de 1 de abril; Decreto-Lei n.º 402/85, de 11 de outubro; Decreto-Lei n.º 29/86, de 19 de fevereiro; Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho e Lei 36/2021, de 14 de junho;
2. Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, com as alterações subsequentes introduzidas pelas seguintes Portarias n.ºs 296/2016, de 28 de novembro, 218-D/2019, de 15 de julho, 271/2020, de 24 de novembro, 199/2021, de 21 de setembro, 198/2022, de 27 de julho e 335-A/2023, de 3 de novembro;
3. Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro, pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março e pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro e Decreto-Lei n.º 136/2023, de 29 de dezembro;
4. Guia Prático – Medidas de Promoção e Apoios Sociais – Crianças e Jovens em Situação de Perigo (N35 B – V4.04), ISS, IP de 29/09/2017;
5. Portaria n.º 139/2013, de 2 de abril;
6. Protocolo de Cooperação em Vigor;
7. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
8. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;

NORMA III

Objetivos

1. O Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental 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.
2. Constituem objetivos do CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL:
 - 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 respetivas formas de acesso.

NORMA IV

Princípios de Intervenção

1. A intervenção do CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL obedece aos seguintes princípios de intervenção:
 - a) Promoção dos direitos e proteção da criança e do jovem – a intervenção tem por base a criança como sujeito de direitos que deve receber a proteção necessária ao desempenho pleno do seu papel na comunidade, garantindo o seu desenvolvimento integral;
 - b) Intervenção sistémica – a atuação assenta numa abordagem onde prevalece o contexto em meio natural de vida baseada na proximidade e no carácter integrado e regular da intervenção, tendo em vista um conhecimento e uma visão global da estrutura e do desenvolvimento da família;
 - c) Valorização das competências parentais – a intervenção deve ajustar-se às especificidades e necessidades de cada família, por forma a que esta assuma as funções parentais e incorpore as soluções mais adequadas;
 - d) Autonomia das famílias – o modelo de intervenção implica a responsabilização das famílias na estruturação do seu próprio percurso permitindo-lhes

- conhecimento das problemáticas, dos fatores de risco e dos fatores de proteção e dos recursos existentes na comunidade;
- e) Participação e corresponsabilização das famílias – o processo de intervenção fomenta um papel ativo e dinâmico da família numa perspectiva de compromisso e de colaboração mútua;
 - f) Colaboração entre os profissionais – o trabalho a efetuar com as famílias impõe a articulação entre os profissionais envolvidos, nomeadamente entre as equipas técnicas que acompanham as famílias e as da educação e da saúde, fomentando ações partilhadas e complementares, facilitadoras do estabelecimento de relações positivas entre as famílias e a comunidade;
 - g) Intervenção mínima – a intervenção deve ser exercida pelos profissionais cuja ação seja indispensável à avaliação e ao acompanhamento da situação familiar, por forma a evitar -se a sobreposição de atuações na vida das famílias e das crianças ou jovens;
 - h) Privacidade – a intervenção deve respeitar a intimidade e a reserva da vida privada da família e da criança ou do jovem;
 - i) Obrigatoriedade da informação – a criança ou o jovem e a família têm direito a ser informados dos seus direitos, dos motivos que determinaram a intervenção e da forma como esta se processa.

NORMA V

Modalidades de Intervenção

1. O CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL 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:
 - a) Preservação familiar, que visa prevenir a retirada da criança ou do jovem do seu meio natural de vida;
 - b) Reunificação familiar, que 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 ou comunitário;
 - c) Ponto de encontro familiar, que visa constituir-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, mediante uma atuação que:
 - i) 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;

- ii) Promova e facilite um clima de consenso e responsabilidade, através de um trabalho psicopedagógico e social, conducente a uma mínima intervenção judicial.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTILIZADORES/FAMÍLIAS

NORMA VI

Encaminhamento

1. O processo de encaminhamento à frequência da Resposta Social de CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL inicia-se com o completo preenchimento da Ficha de Encaminhamento da Família, onde deverão constar, entre outros, os seguintes elementos:
 - a) Identificação Civil, Fiscal e de Proteção Social do agregado familiar;
 - b) Morada e Contactos;
 - c) Documento relativo ao Exercício das Responsabilidades Parentais, quando aplicável;
 - d) Breve caracterização da situação actual e da intervenção anterior, quando exista;
 - e) Identificação da Entidade Encaminhadora;
 - f) Outros documentos e informações considerados necessários à apreciação do encaminhamento.

NORMA VII

CrITÉrios de Priorização de Encaminhamentos

1. De acordo com os objetivos da Resposta Social e os valores e princípios que norteiam a acção do Centro Social da Paróquia de Arcozelo, os critérios de priorização de candidaturas são os seguintes:
 - a) Ter residência nos concelhos de Barcelos, Esposende ou Vila Verde (ponderação de 50%);
 - b) Ter sido encaminhado por serviços judiciais e Assessoria Técnica aos Tribunais (ponderação de 50%);
 - c) Ter sido encaminhado pela Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (ponderação de 40%);
 - d) Ter sido encaminhada pelo Núcleo de Apoio a Crianças e Jovens em Perigo (ponderação de 30%);
 - e) Ter sido encaminhada pelos serviços de atendimento e acompanhamento social ou outras entidades com competência em matéria de infância e juventude. (ponderação de 20%);

2. Em caso de empate, tem prioridade na admissão o encaminhamento com data mais antiga.

NORMA VIII

Admissão

1. Finalizado o processo de encaminhamento, a Coordenação Técnica dispõe de dez dias úteis para proceder à análise e distribuição do Processo pelos profissionais da equipa técnica;
2. Da decisão será dado conhecimento ao encaminhador pelo meio mais expedito indicado no Formulário de Encaminhamento da Família;
3. Após decisão de admissão, é responsável pela instrução do processo individual da família os profissionais a quem o mesmo tenha sido distribuído;
4. Logo após a admissão deverão ainda ser assinado pelos utilizadores/famílias, de acordo com a legislação em vigor, os documentos relativos à Política de Proteção de Dados em vigor;
5. As famílias que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, passam a constar de uma lista de espera e o seu processo fica arquivado em pasta própria;
6. A situação prevista no número anterior é comunicada à entidade encaminhadora pela pessoa que coordena a Resposta Social através dos contactos disponibilizados aquando do Encaminhamento.

NORMA IX

Processo Individual do Utilizador/Família

- 1) O processo individual de utilizadores/famílias é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Identificação e residência da Família;
 - a) Caracterização da situação e diagnóstico das necessidades e potencialidades da família;
 - b) Plano de Intervenção e Avaliação Familiar – PIAF;
 - c) Acordo Familiar;
 - d) Relatórios sobre o processo de evolução da situação familiar;
 - e) Data do início e do termo da intervenção;
 - f) Avaliação final da intervenção;
 - g) Registo de situações anómalas e de diligências efetuadas.
2. O Processo Individual é atualizado nos momentos de revisão previstos e sempre que ocorram alterações relevantes ou trimestralmente, aquando da (re) avaliação.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA X

Horários de Funcionamento

1. O CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL funciona entre as 9h00 e as 19h00 de segunda a sábado, encerrando aos domingos, feriados nacionais e feriado municipal; encerra, ainda, na terça-feira de Carnaval e a 24 e 31 de Dezembro;
2. Em condições de excecionalidade, poderá realizar-se intervenção em dias de Domingo e/ou Feriado, de acordo com a avaliação realizada pela Coordenação da Resposta Social.

NORMA XI

Acesso às Instalações

1. O acesso às instalações do CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL do Centro Social da Paróquia de Arcozelo é realizado através da secretaria/serviços administrativos, de acordo com a morada fornecida aos utilizadores aquando do acolhimento;
2. Sempre que a intervenção se realize em espaços da comunidade com quem a Instituição detenha protocolo de colaboração, serão observadas as modalidades de acesso em uso nesses mesmos lugares.

CAPÍTULO IV

RECURSOS FÍSICOS E HUMANOS

NORMA XII

Instalações

As instalações da CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL são compostas por:

1. Gabinete Técnico (de uso restrito da equipa técnica)
2. Salas de Atendimento;
3. Salas de Ponto de Encontro Familiar;
4. Gabinete de Reuniões;
5. Secretaria;
6. Instalações sanitárias acessíveis e com fraldário (1 para uso restrito da equipa técnica e 1 de uso restrito a utilizadores).

NORMA XIII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal da Resposta Social encontra-se afixado em local visível, fazendo-se menção da identificação, categorias profissionais e horários praticados;
2. O quadro de pessoal é conforme a legislação de enquadramento e o Acordo de Cooperação assinado com o Instituto da Segurança Social, IP e contempla:
 - a) Assistente Social;
 - b) Educador/a Social;
 - c) Psicólogo/a;
 - d) Mediador/a Familiar;
 - e) Assistente Administrativo/a.

NORMA XIV

Coordenação Técnica

1. A Coordenação Técnica do CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL é nomeada pela Direção e compete a um técnico superior, cujo nome e formação se encontra afixado, cabendo-lhe coordenar a equipa e a prestação de serviços, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Coordenação Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por profissional com perfil e competência técnica, de acordo com deliberação da Direção.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

NORMA XV

Direitos e Deveres dos Utilizadores/Famílias

1. São direitos dos utilizadores/Famílias, entre outros, os seguintes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e culturais;
 - c) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - d) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;
 - e) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - f) O desenvolvimento de uma intervenção que se adegue às alterações que são progressivamente comunicadas e são relevantes na prestação de serviços;

2. São deveres dos utilizadores/Famílias, entre outros, os seguintes:
 - a) Colaborar com a equipa da CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
 - b) Tratar com respeito e dignidade colaboradores da CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL e dirigentes da Instituição;
 - c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do Acordo Familiar, assim como contactos, moradas, alterações de rendimentos, entre outras relevantes para a prestação do serviço;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - e) Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

NORMA XVI

Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. São direitos da Instituição:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - d) Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
2. São deveres da Instituição:
 - a) Respeitar a individualidade das famílias, crianças e jovens, proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da Resposta Social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da Resposta Social;
 - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da Resposta Social;
 - e) Prestar os serviços constantes do Contrato de Prestação de Serviços;
 - f) Avaliar o desempenho da prestação de serviços;
 - g) Manter actualizados os Processos Individuais;

- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais.

NORMA XVII

Cessação da Prestação de Serviços

O contrato de prestação de serviços pode cessar, nomeadamente, nas seguintes situações:

1. Por decisão da família;
2. Por decisão da entidade encaminhadora e sempre que a família opte pela não manutenção da intervenção;
3. Pelo não cumprimento reiterado do previsto no número 2 da norma XV e no número 1 da norma XVI, conforme deliberação da Direção, no seguimento de parecer elaborado pela Coordenação da Resposta Social.

NORMA XVIII

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor o Centro Social da Paróquia de Arcozelo dispõe de Livro de Reclamações que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos ou junto de qualquer colaborador da instituição ou acedido, em formato eletrónico, através do endereço www.livroreclamacoes.pt;
2. A instituição dispõe, ainda, de “Caixa de Sugestões, Reclamações e Elogios” de livre acesso a utilizadores, familiares e significativos.

NORMA XIX

Tratamento de Ocorrências, Reclamações e Sugestões

1. O centro Social da Paróquia de Arcozelo tem implementado o procedimento PR_TRS_OR_01 – procedimento tratamento de ocorrências, reclamações e sugestões. Tal documento está disponível para consulta nos serviços administrativos.
2. Este procedimento, visa garantir que todas as ocorrências registadas sejam avaliadas, classificadas e tratadas, bem como, definir os requisitos necessários para estabelecer um canal de comunicação com todas as partes interessadas (exemplo: utilizadores, colaboradores, outros) e dar resposta a todas as sugestões e reclamações.
3. Registo e tratamento de situações de maus-tratos, o Centro Social da Paróquia de Arcozelo tem implementado o procedimento PR_TRS_PM_01 – Procedimento gestão de maus-tratos. Tal documento está disponível para consulta nos Serviços Administrativos:
4. Este procedimento visa definir as formas de atuação para as situações (reais ou potenciais) de negligência, abuso de direitos e maus tratos aos utilizadores, seja por parte de colaboradores, familiares ou outros utilizadores.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XX

Revisão do Regulamento Interno

1. Compete à Direção promover anualmente a revisão do Regulamento Interno e sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da Resposta Social resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria contínua;
2. A proposta de revisão será remetida ao Instituto da Segurança Social, IP nos termos do disposto no n.º 2 do art.º 26.º do Decreto-Lei 126-A/2021, de 31 de dezembro.
3. Da revisão será sempre dado conhecimento aos utilizadores através da afixação nos placards informativos existentes para o efeito.

NORMA XXI

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade gestora do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXII

Entrada em Vigor

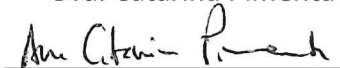
O presente Regulamento Interno tendo sido analisado em Reunião de Direção, será enviado aos serviços competentes do Instituto da Segurança Social, IP, nos termos e para os efeitos do estatuído no n.º 2 do art.º 26.º do Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro, entrando em vigor 30 dias após a respetiva remessa.

Assinaturas:

Presidente
Padre Marco Gil



Diretora Geral
Dra. Catarina Pimenta



Diretor Técnico
Dr. Duarte Silva

