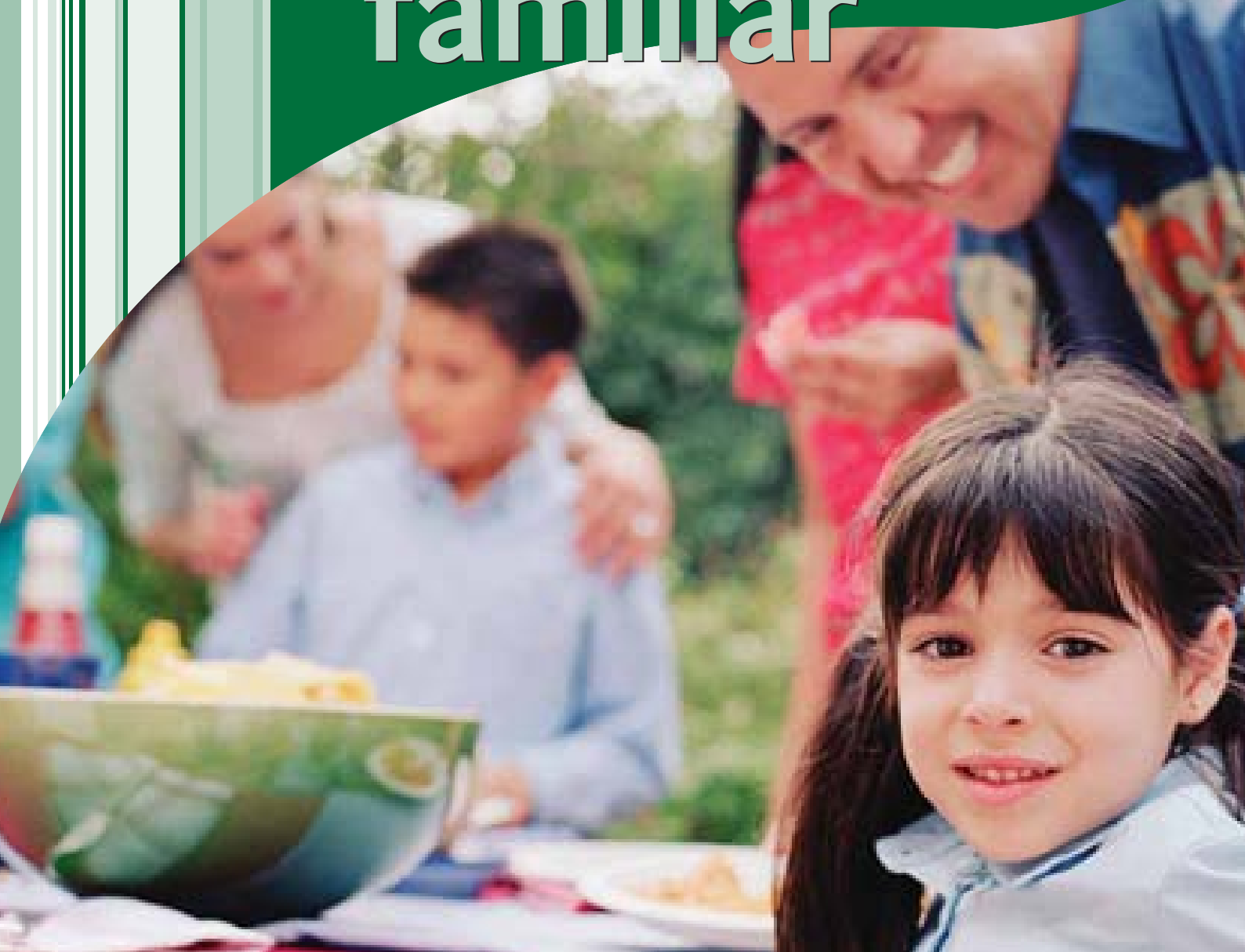


manual
de processos-chave

acolhimento familiar



Introdução

Processo 01 Sensibilização e Captação de Candidatos a Família de Acolhimento

Processo 02 Constituição e Gestão da Bolsa de Famílias de Acolhimento

A resposta Acolhimento Familiar constitui-se como uma medida de protecção para crianças, jovens, pessoas com deficiência, em situação de dependência e idosos, que se encontrem numa condição de vulnerabilidade e cujos direitos, num determinado momento, podem estar seriamente comprometidos.

Acolher é sinónimo de cuidar e de garantir, ainda que temporariamente, a satisfação das necessidades do outro, mas é, sobretudo, o compromisso e o empenho para com o seu bem-estar e crescimento pessoal.

Ao reflectir sobre o acolhimento familiar como mais uma alternativa de protecção e de desinstitucionalização, necessariamente discutimos as mudanças de concepção do papel da família, outras perspectivas sobre a construção de novas formas de relacionamento afectivo e a necessidade de qualificar cada vez mais esta resposta social.

Acolher é assim também, sinónimo de capacitação para o cuidar, para a prestação de um serviço de qualidade que envolve não só dedicação pessoal, mas particularmente, o conhecimento e a sensibilidade no que respeita ao contexto social, às problemáticas familiares e às características individuais de quem, numa determinada fase da sua vida, necessita desta resposta social.

É, pois, sob a premissa da qualidade e da efectiva resposta às necessidades e expectativas das pessoas acolhidas, que o presente Manual se constitui como um instrumento orientador das melhores práticas de trabalho para os serviços que organizam e gerem esta modalidade de acolhimento.

Edmundo Martinho

Presidente do Conselho Directivo do Instituto da Segurança Social, I.P.

1. ENQUADRAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL – ACOLHIMENTO FAMILIAR

As políticas sociais têm conhecido uma evolução substancial nas últimas décadas, com novas perspectivas conceptuais, com novas filosofias de abordagem e de enquadramento, assistindo-se assim a uma mudança de paradigmas ao nível da formulação das políticas e das práticas de trabalho, cada vez mais orientadas para a promoção da qualidade de vida.

O Modelo Social Europeu e as novas perspectivas conceptuais dão particular relevo à implementação de uma política global, integrada e transversal de apoio ao desenvolvimento biopsicossocial dos cidadãos, numa perspectiva ecológica, visando a promoção do bem-estar e a sua protecção social.

Neste contexto, a garantia dos direitos dos cidadãos exige, em determinadas situações, a oferta de serviços de apoio que viabilizem a sua integração social, bem como a criação de soluções (temporárias ou permanentes) de complementaridade ou de alternativa ao contexto familiar, que contribuam efectivamente para o seu bem-estar, para a sua autonomia, valorização e desenvolvimento pessoal.

A resposta social Acolhimento Familiar (AF), de forma geral, consiste numa prática social, em contexto não institucionalizado, mediada por uma Instituição de Enquadramento, visando a

implementação de um plano de intervenção que promova a melhoria da qualidade de vida dos seus clientes. Alicerça-se numa relação activa e comprometida entre o cliente acolhido, a família de acolhimento, a família de origem e os técnicos da Instituição de Enquadramento (Delgado, 2003, adaptado¹).

A resposta abarca destinatários diversos que poderiam integrar-se em dois segmentos fundamentais:

- Acolhimento familiar - Crianças e Jovens (CJ): medida de promoção e protecção, para garantir transitória e temporariamente um enquadramento à criança ou jovem em perigo, que permita minimizar os efeitos da separação do seu agregado de origem. Esta medida pressupõe a previsibilidade de retorno da criança ou jovem ao meio natural de vida (Lei nº 147/99, de 1 de Setembro e Decreto-lei nº 11/2008, de 17 de Janeiro).
- Acolhimento familiar - Adultos com Deficiências e Incapacidade (AD) e Pessoas Idosas (ID): medida de apoio social que visa a integração temporária ou permanente em famílias, como uma alternativa ao meio familiar, para pessoas com deficiências e incapacidades, ou em situação de dependência, por ausência ou inadequação da retaguarda familiar, constituindo-se como uma solução mais personalizada, evitando ou retardando, o mais possível, o recurso à institucionalização (Decreto-lei nº 391/91, de 10 de Outubro).

CRIANÇAS E JOVENS

Segundo a Teoria do Desenvolvimento Psicossocial (Erik Erikson), o crescimento psicológico ao longo do ciclo de vida ocorre através de estágios e fases e depende da interacção da pessoa com o meio que a rodeia. Cada estágio é atravessado por uma crise psicossocial entre uma vertente positiva e uma vertente negativa. As duas vertentes são necessárias mas é essencial que se sobreponha a positiva, para um crescimento activo e saudável.

No âmbito da criação de soluções positivas para o desenvolvimento, constituem-se como objectivos principais desta resposta:

- Promoção dos direitos e a protecção das crianças e dos jovens em perigo.
- Integração temporária, em meio familiar, promovendo estabilidade emocional.
- Satisfação das necessidades básicas de alimentação, higiene, saúde e afectos.
- Promoção da qualidade de vida e do desenvolvimento físico e emocional.
- Acompanhamento dos planos de cuidados de saúde.

¹ Delgado, P. (2007). Acolhimento Familiar – Conceitos, práticas e (in)definições. Porto: Profedições.

- Acompanhamento do plano sócio-educativo.
- Facilitação da integração social na comunidade.
- Promoção da relação com a família de origem.

ADULTOS COM DEFICIÊNCIAS E INCAPACIDADES E PESSOAS IDOSAS

As deficiências e incapacidades decorrem da interação entre as alterações funcionais e estruturais do indivíduo e os contextos envolventes. É então da relação entre a pessoa e o ambiente, e não apenas das alterações das estruturas e funções, que decorrem diferentes graus de frequência e intensidade das limitações da actividade e restrições na participação.

Deste modo, assume papel de relevo na interacção com as pessoas referidas:

- A adopção de uma atitude positiva face à sua funcionalidade.
- A realização de actividades conducentes à manutenção/compensação/reabilitação das suas capacidades e desempenhos e à promoção da sua participação, quer através da eliminação ou redução das barreiras que se coloquem à sua autonomia e inclusão social, quer através da potenciação dos facilitadores, num quadro de promoção da qualidade de vida.

Segundo a Teoria da Actividade (Havighurst), a actividade é o elemento fundamental de um envelhecimento saudável, implicando uma vida mais duradoira e com mais qualidade, pelo que a activação e a estimulação dos indivíduos, potenciando a dimensão biológica, intelectual e emocional, assumem papel de destaque nas estratégias de intervenção, constituindo-se como princípios orientadores fundamentais nesse domínio:

- A promoção da saúde e prevenção das incapacidades.
- A optimização e compensação das funções cognitivas.
- A promoção do desenvolvimento afectivo.
- O fomento do envolvimento e participação social.

Tendo em consideração a diversidade de situações dos adultos com deficiências e incapacidades e das pessoas idosas, constituem-se como objectivos principais da resposta social:

- Acolher os clientes que se encontrem em situação de perda de autonomia, vivam isolados e sem apoio de natureza sócio-familiar e/ou em situação de insegurança.
- Satisfazer necessidades básicas de alimentação, higiene, cuidados pessoais, saúde e afectos.

- Promover a qualidade de vida.
- Proporcionar acompanhamento personalizado e adequado à problemática biopsicossocial dos clientes, nomeadamente pela potenciação dos elementos facilitadores do contexto e pela eliminação/redução das barreiras (p.e., físicas, atitudinais).
- Promover estratégias de reforço da auto-estima, de valorização e de autonomia pessoal e social, assegurando condições de equilíbrio e estabilidade.
- Facilitar a interacção com a família de origem, pessoas significativas e com a comunidade, no sentido de optimizar os níveis de actividade e de participação social.
- Evitar ou retardar o recurso à institucionalização.

Para que haja um aproveitamento das sinergias que se desenvolvem no contexto de articulação envolvendo os clientes acolhidos, as famílias de acolhimento e de origem, os colaboradores das Instituições de Enquadramento e outros Serviços Sociais, torna-se necessário que resulte desta acção conjunta uma intervenção pautada por critérios de qualidade, de que se destacam os seguintes:

- Garantir o exercício de cidadania e o acesso aos direitos humanos dos clientes, p.e. autonomia, privacidade, participação, confidencialidade, individualidade, dignidade, igualdade de oportunidades e não discriminação.
- Respeitar as diferenças de género, socio-económicas, religiosas, culturais e sexuais dos clientes acolhidos e/ou família de origem e pessoas significativas.
- Respeitar o projecto de vida definido por/para cada cliente acolhido, bem como os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas.
- Transmitir e garantir aos clientes acolhidos um clima de segurança afectiva, física e psíquica durante a sua permanência em acolhimento.
- Promover o envolvimento e o estabelecimento de uma parceria e articulação estreita com o cliente acolhido e/ou família de origem e pessoas significativas, a fim de recolherem a informação necessária sobre as necessidades, expectativas, capacidades e competências, co-responsabilizando-os no desenvolvimento de actividades/acções no âmbito dos serviços prestados.
- Desenvolver todas as relações a estabelecer entre o cliente acolhido e respectivos intervenientes no seu processo com ética, respeito pelos direitos e deveres, profissionalismo, rigor e qualidade.
- Compreender a individualidade e personalidade de cada cliente acolhido, para criar um ambiente que facilite a interacção, a criatividade e a resolução de problemas, de forma positiva.

Isto implica:

- Pensar o cliente acolhido como um ser afectivo e activo, que, independentemente da

sua situação, possui um projecto de vida e tem o direito de ser respeitado na sua identidade e individualidade.

- Personalizar os serviços, gerindo de forma flexível e individualizada cada projecto de vida/plano de intervenção.
- Organizar dinâmicas de trabalho que proporcionem oportunidades para que o cliente acolhido e a família de acolhimento possam comunicar os seus sentimentos e formular posicionamentos pessoais, sobre o que os envolve.
- Orientar a prestação de serviços continuamente para o cliente acolhido, diagnosticando as suas necessidades e expectativas, os seus potenciais de desenvolvimento e criando oportunidades para a sua optimização, considerando ainda as necessidades e os potenciais da família de acolhimento, no sentido de promover a qualidade do serviço que esta presta.

2. ENQUADRAMENTO DO MANUAL DOS PROCESSOS

Num cenário de mudanças profundas no contexto económico-social e dos modelos de gestão e de regulação, a gestão da qualidade pretende apoiar a melhoria permanente dos serviços prestados e a sustentabilidade das organizações.

A gestão da qualidade é entendida cada vez mais como o maior e fundamental desafio da gestão, agregando e integrando todas as suas dimensões (residindo mesmo nessa integração o valor e o mérito da gestão da qualidade).

No essencial, é hoje comumente aceite que qualquer organização existe para satisfazer necessidades e expectativas dos seus clientes e/ou pessoas significativas, bem como, das outras partes interessadas, através de processos de trabalho que começam por identificar clara e pormenorizadamente essas necessidades e expectativas e que asseguram a sua satisfação, de forma eficaz e eficiente.

A participação na definição das necessidades e expectativas, na avaliação dos resultados, bem como na avaliação da satisfação gerada por esses resultados, configuram-se como direitos e oportunidades fundamentais dos clientes e/ou pessoas significativas, garantindo o seu envolvimento e participação.

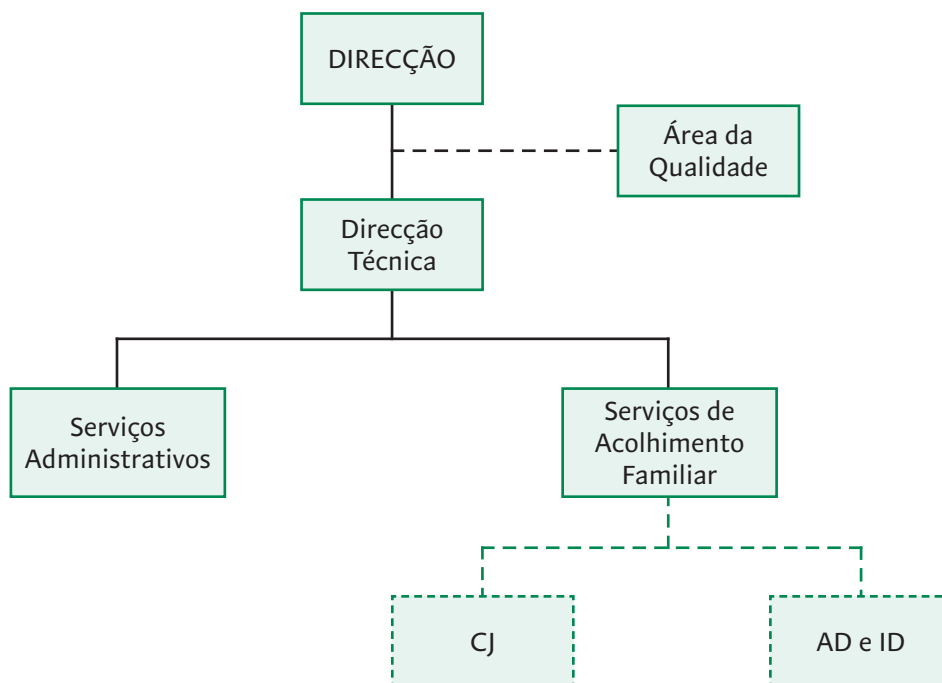
A qualidade da gestão constitui-se assim como condição fundamental para a criação de valor social, como factor de desenvolvimento económico e social, fim último do sistema e das organizações que promovem a inclusão social e a qualidade de vida dos clientes.

Um sistema de gestão da qualidade assenta em quatro pilares fundamentais:

- Focalização nas pessoas, com o objectivo de conseguir a máxima satisfação do cliente.
- Abordagem global ao sistema de gestão, assumindo-se como parte integrante da estratégia da organização.
- Visão horizontal de funções e departamentos, que envolve todos os colaboradores, do topo à base, estendendo-se a montante e a jusante da prestação de serviços, incluindo clientes, pessoas significativas e restantes partes interessadas.
- Aprendizagem e adaptação à mudança contínua, como chave do sucesso organizacional.

Tendo por base as diferentes tipologias das Instituições de Enquadramento que organizam o serviço de Acolhimento Familiar, considera-se como estrutura fundamental do modelo organizacional de uma Instituição de Enquadramento:

- Serviços Administrativos;
- Serviços de Acolhimento Familiar
 - Crianças e Jovens;
 - Adultos com Deficiências e Incapacidades e Pessoas Idosas.



O quadro de pessoal deve integrar colaboradores que possuam as competências requeridas para a realização ajustada das funções que desempenham, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos. O número de colaboradores a integrar depende do número e características dos

clientes acolhidos, dos serviços a prestar, no quadro dos requisitos normativos e específicos inerentes para esta resposta social.

Para que o Serviço funcione de forma eficaz e eficiente, necessita identificar, organizar e gerir todas as actividades que promove, de forma sequencial, integrada e interligada.

Foram identificados cinco processos-chave na prestação de serviço, independentemente da sua natureza e dimensão:

1. SENSIBILIZAÇÃO E CAPTAÇÃO DE CANDIDATOS A FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO
2. CONSTITUIÇÃO E GESTÃO DA BOLSA DE FAMÍLIAS DE ACOLHIMENTO
3. PREPARAÇÃO E INTEGRAÇÃO NA FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO
4. PLANO INDIVIDUAL
5. ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO FAMILIAR

Para cada um destes processos-chave foram definidos:

- Objectivo, campo de aplicação, fluxograma das actividades, modo operatório, indicadores, dados de entrada e saída, e responsabilidades.
- **Instruções de trabalho**, que descrevem as actividades associadas a cada processo, baseadas num conjunto de boas práticas que se pretendem facilitadoras para a implementação dos respectivos processos.
- **Impressos**, que são instrumentos de suporte ao registo, monitorização e avaliação das actividades realizadas.
- Identificação de todos os intervenientes em cada actividade (modo operatório) conforme quadro seguinte:

R – Responsável pela execução da actividade

P – Participante na actividade

I – Destinatário do *output*

Cliente (utilizador final que usufrui da resposta social organizada pela Instituição de Enquadramento)	C
Pessoas Significativas (familiares ou outras pessoas que estabelecem com o cliente uma relação de confiança e proximidade, como por exemplo vizinhos e amigos)	PS
Família de Acolhimento (família que operacionaliza a resposta social, onde o cliente está integrado)	FA
Família de Origem (familiares ou outras pessoas do contexto familiar do cliente, sendo que no caso de crianças e jovens corresponde à relação de responsabilidade parental)	FO
Instituição de Enquadramento (entidade responsável pela organização da resposta social)	IE

Direcção (responsáveis pela Instituição de Enquadramento promotora da resposta social)	DI
Director (responsável pelas decisões sobre a execução da resposta social, na Instituição de Enquadramento)	D
Coordenador de Caso (técnicos com formação superior ou equivalente nas áreas da psicologia, serviço social ou educação)	CC
Equipa Técnica (técnicos com formação superior ou equivalente nas áreas da psicologia, serviço social ou educação)	ET
Outros Técnicos (técnicos não integrados na equipa da resposta social da Instituição de Enquadramento)	OT
Parceiros	PA

Cliente	C
Pessoas Significativas	PS
Família de Acolhimento	FA
Família de Origem	FO
Instituição de Enquadramento	IE
Direcção	DI
Director	D
Coordenador de Caso	CC
Equipa Técnica	ET
Outros Técnicos	OT
Parceiros	PA

Para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, compete à Instituição de Enquadramento, adoptar/adequar o conjunto de sugestões aqui apresentadas à sua visão e missão, nomeadamente através:

- da identificação de outros eventuais processos-chave que considere necessários ao seu funcionamento, para além dos definidos no presente Manual;
- de outras eventuais instruções de trabalho para melhor operacionalização dos processos;
- de outros eventuais impressos mais adequados aos seus processos de trabalho e de gestão.

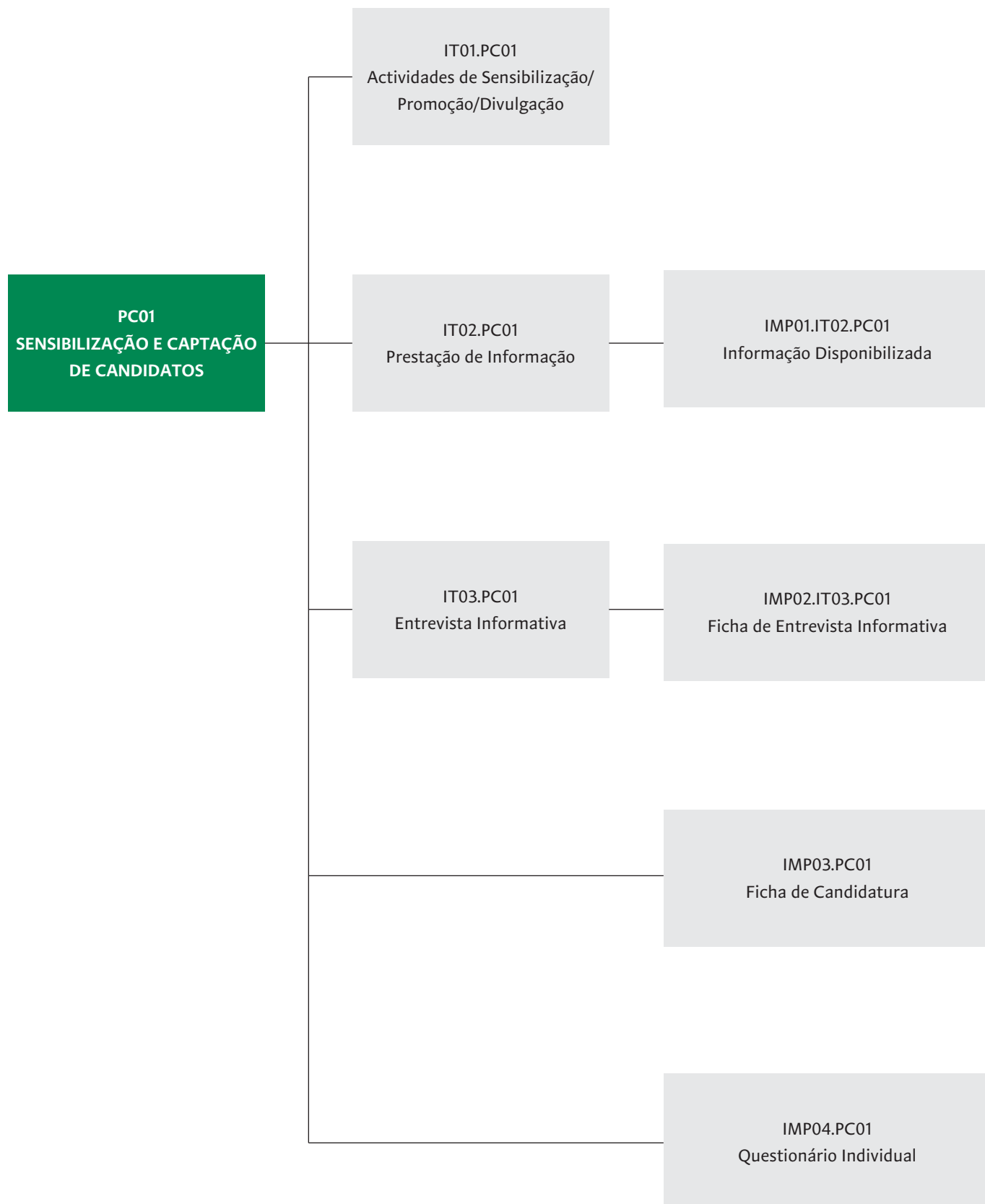
Independentemente das soluções adoptadas, a definição do Sistema de Gestão da Qualidade a implementar deve ter sempre presente o objectivo maior de melhorar a qualidade dos serviços desta Resposta Social.

APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

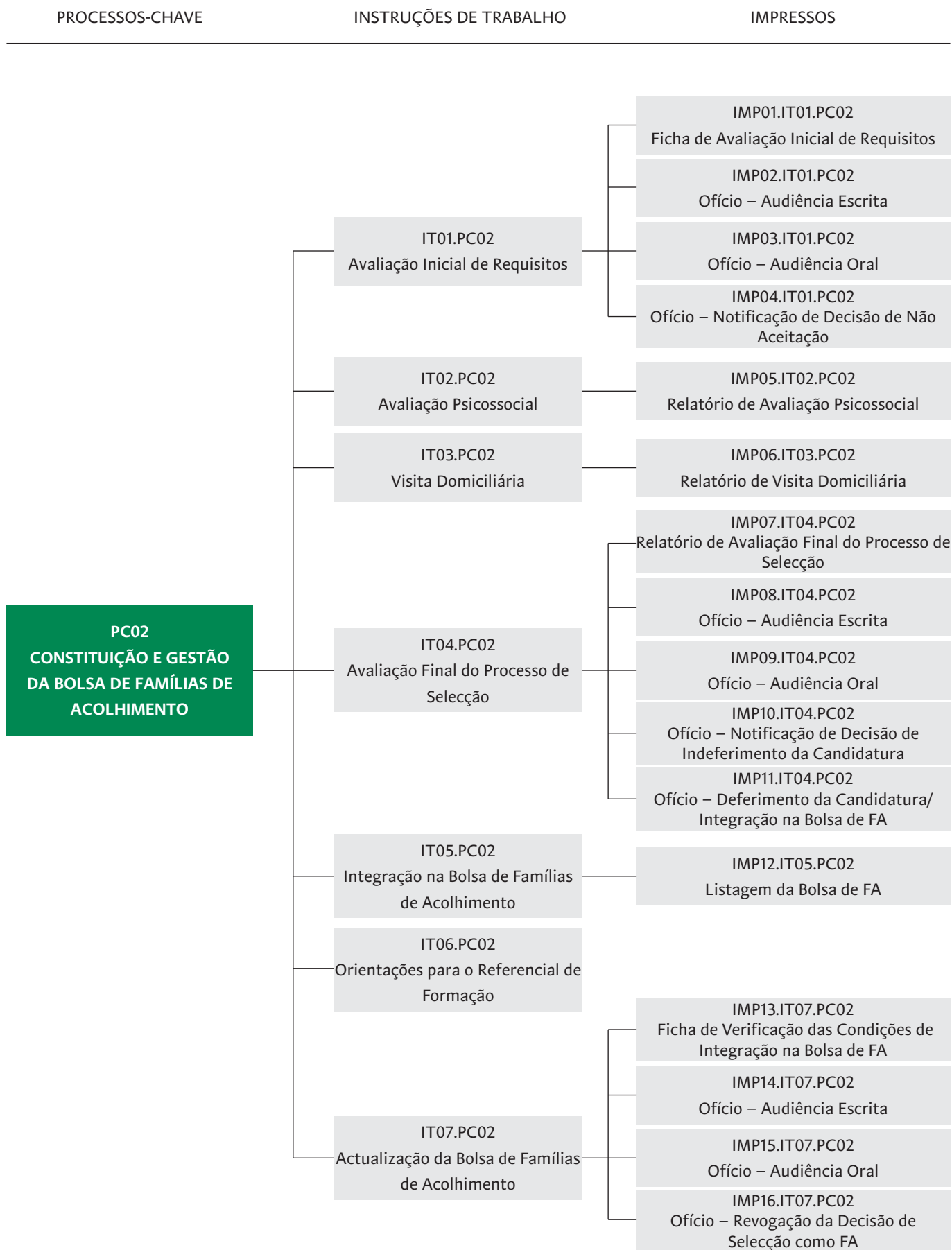
PROCESSOS-CHAVE

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

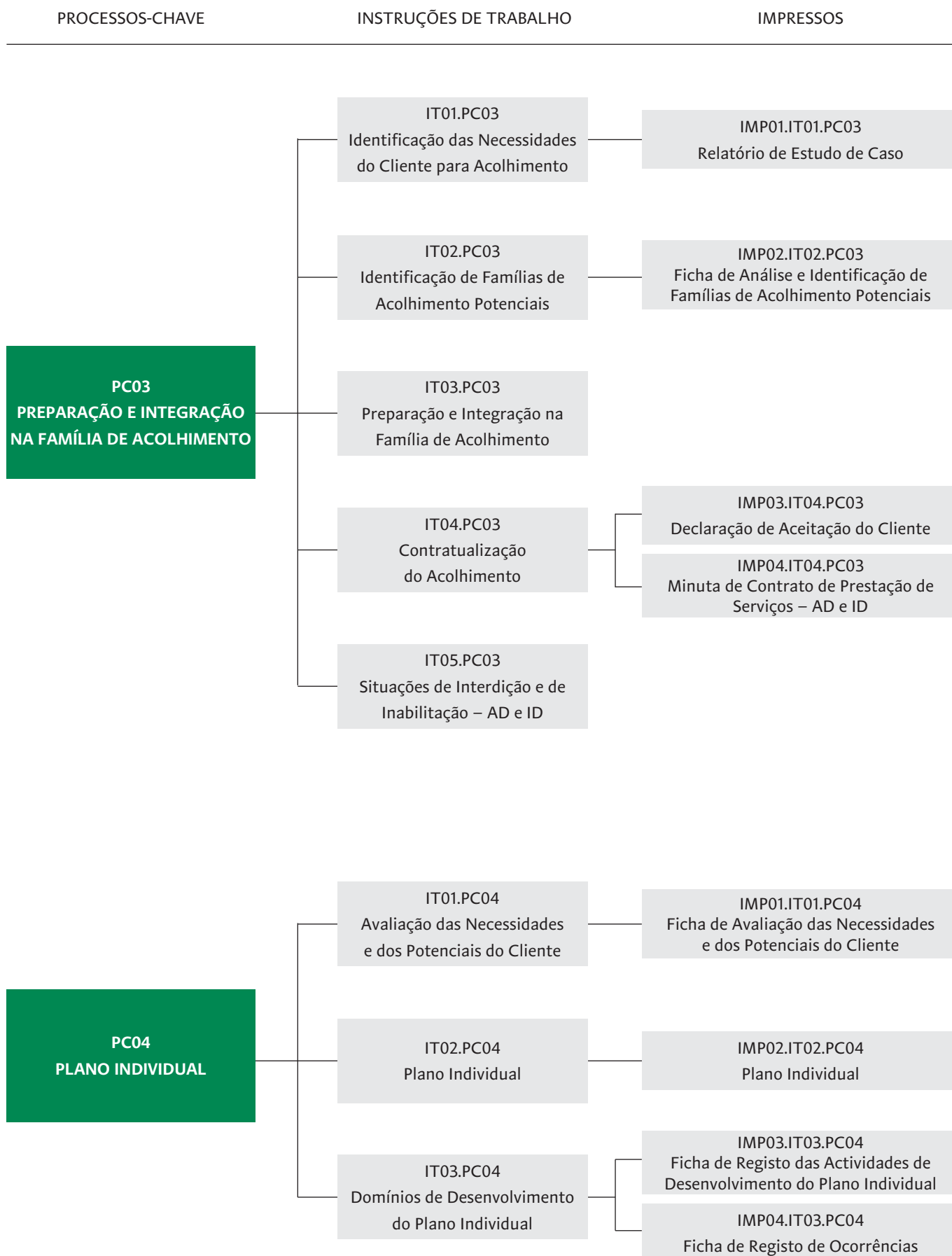
IMPRESSOS



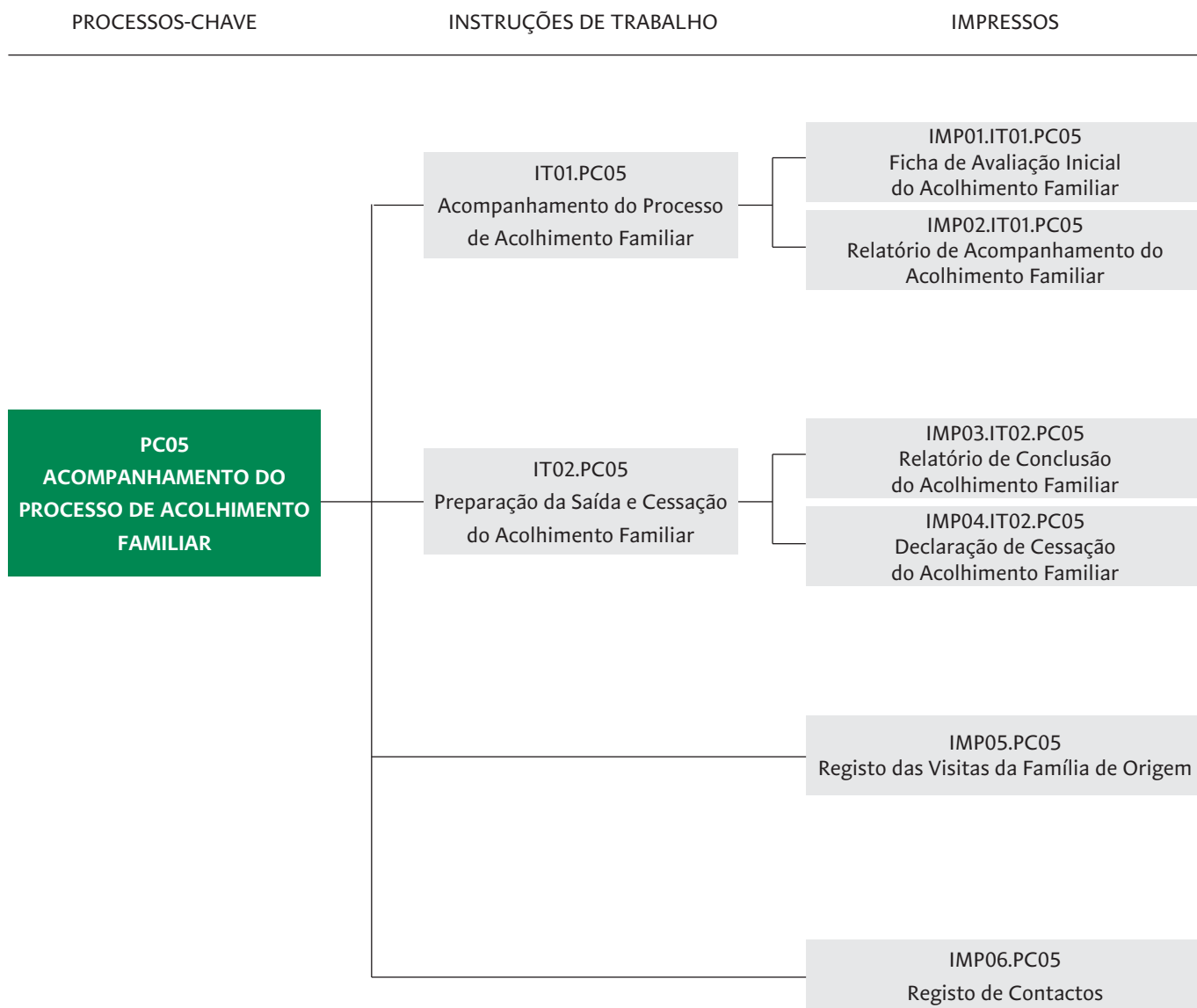
APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO



APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

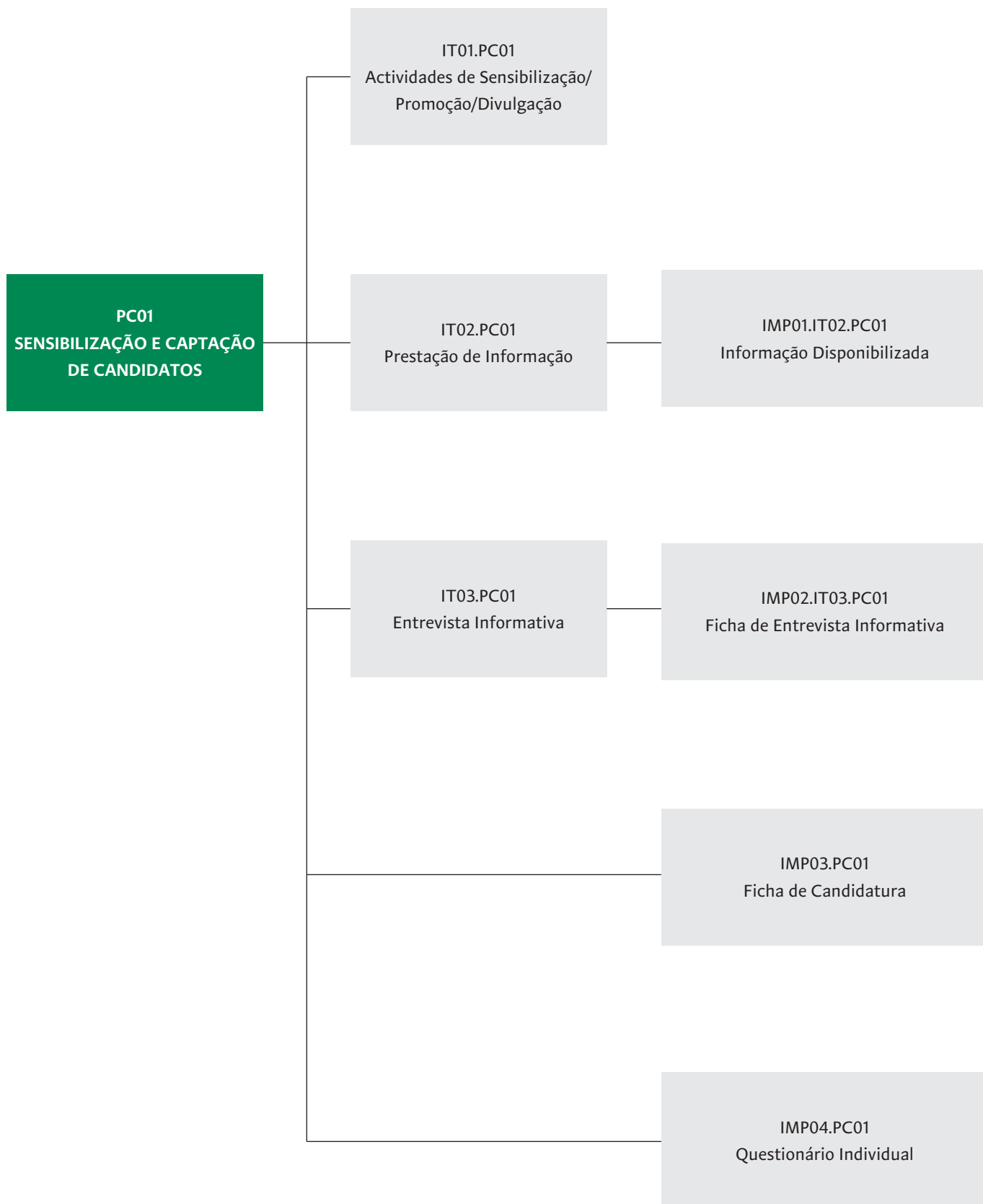


APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO



PC 01

**Sensibilização e Captação
de Candidatos a Família
de Acolhimento**



PC01

Sensibilização e Captação de Candidatos a Família de Acolhimento

1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para as actividades de divulgação sobre o Acolhimento Familiar (AF), e de captação e identificação de candidatos a família de acolhimento (FA), decorrentes das acções de sensibilização/ promoção/ divulgação realizadas ou de manifestações espontâneas.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores que desempenham funções nos serviços responsáveis pelas fases de sensibilização/divulgação da resposta social e pela prestação de informações e esclarecimentos a candidatos a integrar o processo de selecção de família de acolhimento.

3. INDICADORES DO PROCESSO

Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela instituição de enquadramento (IE), em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos.

Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Necessidades e expectativas dos interessados no Acolhimento Familiar</p>	<pre> graph TD INICIO([INÍCIO]) --> S1[1. ACTIVIDADE DE SENSIBILIZAÇÃO/PROMOÇÃO/DIVULGAÇÃO] S1 --> S2[2. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO] S2 --> D1{EXISTEM CANDIDATOS A FA?} D1 -- NÃO --> S1 D1 -- SIM --> S3[3. ENTREVISTA INFORMATIVA] S3 --> D2{CANDIDATURA VIÁVEL?} D2 -- NÃO --> S6[6. ARQUIVO] D2 -- SIM --> S4[4. FORMALIZAÇÃO DA CANDIDATURA] S4 --> S5[5. ENVIO DA CANDIDATURA PARA O PROCESSO DE SELECÇÃO] S5 --> S6 S6 --> FIM([FIM]) </pre>	<p>Criação de cultura do Acolhimento familiar</p> <p>Captação de interessados em serem famílias de acolhimento</p>	<p>DI</p> <p>ET</p> <p>FA</p>	<p>1. Actividades de Sensibilização/Promoção/Divulgação Ver: IT01.PC01 - Orientações e boas práticas para a realização de actividades de sensibilização/promoção/divulgação da resposta social Acolhimento Familiar, visando a captação de potenciais candidatos a famílias de acolhimento e a sensibilização da comunidade para a temática.</p>		
<p>Potenciais candidatos a famílias de acolhimento</p> <p>Informação geral sobre o Acolhimento Familiar</p> <p>IMP01.IT02.PC01 - Informação Disponibilizada</p>		<p>Informação disponibilizada preenchida</p> <p>Informação sobre o não preenchimento de alguma condição para ser candidato</p> <p>Agendamento da entrevista informativa</p>	<p>ET</p> <p>FA</p>	<p>2. Prestação de Informação A prestação de informação poderá ser organizada em sessões individuais ou sessões de grupo. Ver: IT02.PC01 - Prestação de informação, contém orientações sobre: - <i>contacto presencial</i> - <i>contacto telefónico</i> - <i>resultados da prestação de informação</i> - <i>documentação a afixar na instituição de Enquadramento</i></p>		
<p>Dados dos potenciais candidatos</p> <p>IMP02.IT03.PC01 - Ficha de Entrevista Informativa</p>		<p>Ficha de entrevista informativa preenchida</p> <p>Identificação da viabilidade ou não da candidatura</p>	<p>ET</p> <p>FA</p> <p>ET</p>	<p>3. Entrevista Informativa Visa aprofundar o conhecimento sobre a resposta AF e efectuar uma análise da viabilidade para a formalização da candidatura. Ver: IT03.PC01 - Orientações para a realização de entrevista informativa, contém: - <i>participantes</i> - <i>objectivos</i> - <i>resultados e seguimento</i></p>		
<p>IMP03.PC01 - Ficha de Candidatura</p> <p>IMP04.PC01 - Questionário Individual</p>		<p>Ficha de candidatura preenchida</p> <p>Questionário individual preenchido</p> <p>Documentos anexos à ficha de candidatura</p> <p>Certificado de entrega da candidatura</p>	<p>D</p> <p>ET + FA</p> <p>ET</p>	<p>4. Formalização da Candidatura O formulário de candidatura, questionário individual e documentos anexos são entregues pelo candidato nos locais e horários que lhe foram comunicados para o efeito, em sede de entrevista informativa. O técnico que recebe a candidatura verifica a conformidade da documentação apresentada e emite um certificado de entrega da candidatura, o qual é entregue ao candidato. Deverá ainda informar o candidato que, no prazo de 10 dias úteis, será contactado para iniciar o processo de selecção sendo agendadas (local e horário) as várias actividades previstas.</p> <p>5. Formalização da Candidatura Deverá ser constituído o dossiê de candidatura a FA que será identificado por um número único e onde passarão a constar todos os documentos de informação sobre a FA candidata desde o 1º contacto. Este dossiê independentemente do formato deverá ser organizado de forma a possuir uma ficha síntese sobre informação geral do candidato a FA e sobre os momentos-chave do processo facilitando a consulta ao dossiê ao longo de todo o processo</p>		
<p>IMP02.IT03.PC01 - Ficha de Entrevista Informativa preenchida</p>		<p>6. ARQUIVO</p>	<p>ET</p>	<p>6. Arquivo A organização do arquivo deverá assegurar o cumprimento dos normativos legais de confidencialidade.</p>		
		<p>FIM</p>				

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

<p>Entrada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potenciais Candidatos a FA • Necessidades e expectativas dos interessados em serem FA • Cultura de Acolhimento Familiar • Legislação e normativos aplicáveis 	<p>Origem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Candidatos a FA • Outros Serviços/Departamentos da IE • Outras organizações públicas e/ou privadas • Comunidade
<p>Saída</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necessidades e expectativas dos candidatos a FA satisfeitas • Cumprimento da legislação e normativos vigentes • Candidatos a FA • Formalização do processo de candidatura 	<p>Destino</p> <ul style="list-style-type: none"> • FA Candidatas • Responsável pelo processo de constituição e gestão da bolsa de FA
<p>Documentos de Referência</p>	
<p>Instruções de trabalho</p> <p>IT01.PC01 – Actividades de Sensibilização/ Promoção/Divulgação</p>	<p>Impressos</p>
<p>IT02.PC01 – Prestação de Informação</p>	<p>IMP01.IT02.PC01 – Informação Disponibilizada</p>
<p>IT03.PC01 – Entrevista Informativa</p>	<p>IMP02.IT03.PC01 – Ficha de Entrevista Informativa</p>
	<p>IMP03.PC01 – Ficha de Candidatura</p>
	<p>IMP04.PC01 – Questionário Individual</p>
<p>Indicadores</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • % de candidatos a FA 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de candidatos a FA/número de entrevistas informativas X 100
<ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio entre a prestação de informação e a formalização da candidatura 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo entre a prestação de informação e a formalização da candidatura/número total de candidatos a FA
<p>Gestor do processo</p>	
<p>Técnico da Equipa da resposta social (*)</p>	

(*) Dependendo do tipo de acolhimento familiar, poderá ser designado outro técnico.

IT01.PC01

Instrução de Trabalho - Actividades de Sensibilização/ Promoção/ Divulgação

O número de famílias disponíveis para acolhimento é um dos factores primordiais para assegurar uma prestação da resposta social Acolhimento Familiar adequada às necessidades, com eficácia e eficiência. O processo de captação de FA e de retenção das FA existentes é assim considerado um dos factores-chave de sucesso.

1. ENQUADRAMENTO CONCEPTUAL

O *marketing* social é assim um dos novos desenvolvimentos mais promissores, para efectivar o aumento da eficácia dos agentes sociais de mudança, no sentido de proporcionarem as transformações sociais desejadas. O conceito de *marketing* social surgiu em 1971 (Kotler & Zaltman, 1978¹), para descrever os princípios e técnicas do marketing comercial para a promoção de uma causa, ideia ou comportamento. No entanto, remontam da Grécia e Roma antigas as primeiras campanhas de *marketing* social que tinham por objectivo a libertação dos escravos. De acordo com os autores, o termo passou a significar uma tecnologia de administração da mudança social, associada ao projecto, à implantação e ao controlo de programas voltados para o aumento da disposição de aceitação de uma ideia ou prática social num ou mais grupos escolhidos como alvo. Ainda em termos de conceito refira-se Wasek, que afirma que *marketing* social é o uso do planeamento de mercado, estratégia, análise e técnicas de gestão tradicionais e inovadoras para garantir o bem-estar do indivíduo e da sociedade.

¹ Kotler, P. (1978). Marketing para organizações que não visam o lucro. São Paulo: Atlas.

IT01.PC01 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
ACTIVIDADES DE SENSIBILIZAÇÃO/PROMOÇÃO/DIVULGAÇÃO

Kotler (1978, p.293) explica qual a importância do *marketing* social para que algumas mudanças aconteçam na sociedade: o *marketing* social visa produzir um plano óptimo para proporcionar uma mudança social desejada. O facto de o plano ser óptimo, no entanto, não garantirá que a mudança desejada seja atingida. Depende directamente do tipo de mudança social em questão. Sem o *marketing* social, poderá acontecer que a mudança social desejada tenha somente dez por cento de possibilidade de ser alcançada; o melhor plano de *marketing* social poderá aumentar essa possibilidade em cinquenta por cento. Noutras palavras, algumas mudanças sociais são relativamente fáceis de acontecer, mesmo sem o *marketing* social; outras são extremamente difíceis de acontecer, mesmo com o *marketing* social.

Kotler (1978, p.299) apresenta quatro tipos de mudanças ou causas sociais e respectivos graus de dificuldades e possibilidades de virem a acontecer com a implementação do *marketing* social:

- mudança cognitiva: são as campanhas de informação ou educação pública. São razoavelmente fáceis pois não procuram modificar quaisquer atitudes ou comportamentos profundamente enraizados;
- mudança de acção: campanhas que tentam fazer com que um número máximo de pessoas realize uma acção específica. São mais difíceis do que as mudanças cognitivas porque as pessoas terão que aprender uma coisa nova e efectuar uma acção específica;
- mudança de comportamento: são as que induzem ou ajudam as pessoas a modificar algum aspecto do seu comportamento. São mais difíceis do que as anteriores porque a pessoa deve estar consciente dos efeitos prejudiciais dos seus hábitos de consumo e não há uma acção que possa adoptar a fim de terminar, definitivamente, com as tentações a que está sujeito;
- mudança de valores: procuram alterar profundamente as crenças ou valores que um determinado grupo possui em relação a alguns objectos ou situações. É considerada a mais difícil, porque o sentido de identidade e bem-estar de um indivíduo está enraizado nos valores básicos.

Neste sentido, uma campanha de sensibilização e divulgação do Acolhimento Familiar deve assentar na utilização de princípios e técnicas de *marketing* para influenciar determinados públicos-alvo para que voluntariamente aceitem ou alterem um comportamento em benefício próprio, de outros e da sociedade em geral.

Importa assim referir algumas especificidades do *marketing* social:

- procura fundamentalmente vender ideias e comportamentos;

IT01.PC01 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
ACTIVIDADES DE SENSIBILIZAÇÃO/PROMOÇÃO/DIVULGAÇÃO

- tem como finalidade ganhos sociais;
- a concorrência não são as organizações do sector, mas o comportamento actual ou preferencial dos públicos-alvo que se pretende modificar.

Para se conseguir uma alteração do comportamento, materializada numa acção, é necessário que os públicos-alvo:

- acreditem que existe um problema e que há necessidade de o ultrapassar;
- acreditem que a alteração de comportamento ajudará a diminuir o problema;
- acreditem que as vantagens da alteração comportamental superam as desvantagens de continuar a não fazer nada;
- tomem a decisão de aderir a uma proposta comportamental;
- possuam as competências necessárias para a alteração do comportamento proposto;
- acreditem que esta alteração é compatível com a sua auto-imagem;
- sintam que a pressão social para agir é maior do que a pressão para nada fazer;
- existam mais barreiras à inacção do que à acção.

Ou seja, ninguém muda até se convencer dos respectivos benefícios dessa mudança, como se exemplifica na figura abaixo.

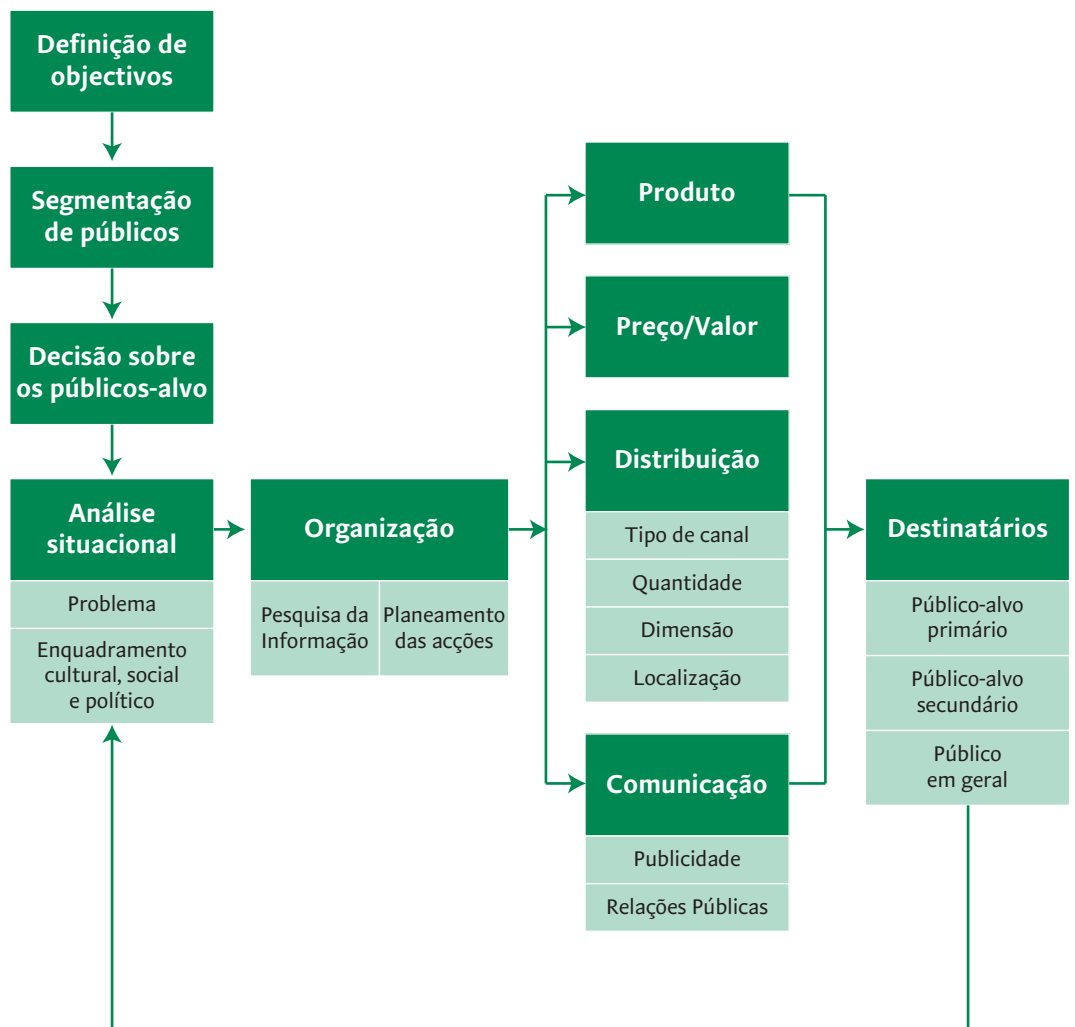


Fonte: Leal, C. (sine data). Curso de Estratégias de Marketing Social do Programa eQualificação (adaptado)

**IT01.PC01 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
ACTIVIDADES DE SENSIBILIZAÇÃO/PROMOÇÃO/DIVULGAÇÃO**

2. PLANEAMENTO DE ACÇÕES DE MARKETING SOCIAL

Por mais simples e pequena que seja, qualquer acção de *marketing* social deve ter por base um planeamento, identificando-se na figura abaixo um conjunto de fases sequenciais que devem ser tidas em consideração.



Fonte: Kotler, P. & Zaltman, G. (1971). “Social marketing: an approach to planned social change”, *Journal of Marketing*, 35, 3, pp.3-12

3. DIVULGAÇÃO DO ACOLHIMENTO FAMILIAR

Na divulgação do Acolhimento Familiar com objectivos de captação de famílias e de retenção de famílias, pretende-se atingir mudanças de comportamentos que se traduzam em acções

IT01.PC01 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO ACTIVIDADES DE SENSIBILIZAÇÃO/PROMOÇÃO/DIVULGAÇÃO

concretas. Esta divulgação deve compreender de forma integrada e interligada acções de sensibilização e de informação, contínuas, e acções de recrutamento, pontuais.

“As estimativas prevêem que apenas 10% das pessoas que manifestam interesse pelo acolhimento se convertem em acolhedores, o que justifica que as campanhas decorram com “continuidade no tempo e através de uma diversidade de meios, tanto os destinados ao público em geral (através dos meios de comunicação) como os dirigidos a grupos mais sensibilizados” (Amorós & Palacios, 2004, p.137, citado por Delgado, 2007 ²).

De acordo com os objectivos, as campanhas podem integrar a divulgação do Acolhimento Familiar para os diversos destinatários ou para destinatários específicos. Neste último caso, recomendam-se estratégias alinhadas, assegurando que os receptores da comunicação identificam, em primeiro lugar, o acolhimento familiar e, depois, os destinatários específicos.

Neste âmbito identificam-se um conjunto de boas práticas nacionais e internacionais:

- Planeamento como factor primordial de resultados.
- Forte sensibilização de carácter informativo.
- Criação de uma ideia-chave – marca da campanha.
- Envolvimento da comunidade através do estabelecimento de parcerias com organizações comprometidas com os objectivos da campanha.
- Envolvimento activo das FA e dos clientes em acolhimento, enquanto actores e imagem viva de comunicação.
- Envolvimento de todas as Entidades – partes interessadas na resposta social.
- Dimensão local, regional e nacional.
- Simultaneidade temporal e local.
- Capacitação e motivação de todos os técnicos que serão o front-office nos contactos
- Meios e canais privilegiados:
 - contactos directos;
 - colocação de cartazes;
 - imprensa escrita;
 - rádio e televisão.
- Criação de uma linha telefónica específica.
- Criação de sítio *web* que potencie a informação e que funcione como fórum de discussão, de perguntas e respostas (técnicas) sobre o acolhimento familiar.
- Associação/apadrinhamento de acções da campanha por figuras públicas reconhecidas e com credibilidade no acolhimento familiar.
- Carácter contínuo, com fases de maior intensidade.

² Delgado, P. (2007). *Acolhimento Familiar - conceitos, práticas e (in)definições*. Porto: Profedições.

IT02.PC01

Instrução de Trabalho - Prestação de Informação

1. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO

A prestação de informação pode ser realizada por **contacto presencial** ou por **contacto telefónico**, sendo que em ambas as situações deve estar definido um horário para o efeito e claramente identificado o colaborador responsável por essa actividade. Se a informação solicitada for de carácter técnico e/ou de maior complexidade, não sendo expectável que o colaborador atrás identificado possua conhecimentos para dar resposta, deverão estar definidos e implementados mecanismos de articulação para dar resposta às solicitações, que incluam a definição de domínios e a identificação dos responsáveis a contactar.

A prestação de informação, independentemente da forma do contacto, e dos documentos disponibilizados fica registada, no *IMP01.IT02.PC01 – Atendimento – Informação Disponibilizada*.

IT02.PC01 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO - PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO

No caso de se organizarem encontros informativos para grupos de pessoas interessadas em conhecer a resposta social Acolhimento Familiar, estes devem contemplar dois momentos distintos:

- 1.º momento geral: apresentação do que é o Acolhimento Familiar e quais as etapas para se ser família de acolhimento;
- 2.º momento individual: a realizar de acordo com as orientações constantes do ponto “contacto presencial”.

1.1. Contacto presencial

No contacto presencial, o espaço de recepção do potencial candidato deve contemplar características como conforto, ambiente calmo, luminosidade adequada, climatização apropriada e garantia da privacidade e confidencialidade das informações. O atendimento processa-se de forma sequencial e por ordem de chegada.

O responsável pela prestação de informação deverá dispor de toda a documentação e informação relevante para o esclarecimento cabal num primeiro contacto, assegurando:

- entrega de um kit de documentação sobre o AF e a Instituição de Enquadramento (ex: folhetos de divulgação, regulamento do acolhimento familiar, diplomas legais, etc. e outros que se considere pertinentes para apoiar uma decisão informada);
- informação sobre direitos e deveres das famílias de acolhimento e dos clientes em acolhimento;
- informação sobre o processo de candidatura e de selecção de famílias de acolhimento;
- informação sobre o funcionamento da bolsa de FA;
- informação do horário de funcionamento, nome dos técnicos e contactos;
- primeira triagem das situações, de forma a não criar expectativas quando existem evidências de não se encontrarem reunidas condições que viabilizem uma candidatura a família de acolhimento;
- registo adequado das informações prestadas e recebidas.

Se do contacto presencial, resultar/em:

- manifestação de interesse em ser candidato, deverá o técnico proceder ao agendamento da entrevista informativa, referindo, caso se trate de candidatura de família, que na entrevista é de todo pertinente a presença dos dois elementos;
- evidências da não existência de alguma das condições que viabilizem uma candidatura, deverá o técnico informar e esclarecer o potencial candidato sobre a impossibilidade temporária ou definitiva de ingressar num processo de selecção para famílias de acolhimento.

IT02.PC01 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO - PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Como boa prática de registo de informação, recomenda-se a criação de uma base de dados de informação sobre todos os potenciais candidatos e encaminhamento sequencial ao contacto. Nos casos de não existirem condições que viabilizem uma candidatura, registar as razões e o tipo (temporário ou definitivo).

1.2. Contacto telefónico

A prestação da informação por contacto telefónico deverá ser feita de forma breve e sucinta, de acordo com o pedido de informação por parte do potencial candidato, destacando-se alguns itens que deverão ser considerados em qualquer contacto:

- recolha de nome e contactos;
- face ao grau de conhecimento do Acolhimento Familiar, referir sumariamente: natureza e conceito, finalidade, condições de admissão; etapas, funcionamento e duração; direitos e deveres das famílias de acolhimento;
- pretensão de receber o kit de documentação e qual a forma de envio;
- local de funcionamento e horário dos serviços;
- identificação do nome e contactos a utilizar, no caso de interesse em novo contacto.

Se no contacto se identificar interesse e disponibilidade, deve ser agendada uma entrevista informativa, enquadrando os objectivos da mesma.

1.3. Documentação a afixar na recepção

Nos locais de recepção e para informação geral, deverão encontrar-se afixados/disponíveis, os seguintes elementos:

- Missão, Visão e Valores da instituição de enquadramento.
- Informação sobre os serviços prestados.
- Informação sobre actividades em curso ou a realizar (seminários, acções de formação, encontros, etc.).
- Cópia do alvará de licença de funcionamento ou da autorização provisória de funcionamento (se estabelecimento da rede privada) ou do Acordo de Cooperação (se estabelecimento da rede solidária).
- Indicação da existência de Livro de Reclamações.
- Horário de funcionamento da instituição de enquadramento.
- Identificação da direcção técnica.
- Mapa dos colaboradores, por Serviço/Departamento, respectivos horários de trabalho e mapa de férias, de acordo com a legislação aplicável.
- Regulamento interno da instituição de enquadramento (quando aplicável).

IT03.PC01

Instrução de Trabalho – Entrevista Informativa

A entrevista informativa visa aprofundar o conhecimento dos potenciais candidatos e efectuar uma análise sobre a viabilidade da candidatura a família de acolhimento.

O espaço onde se realizar a entrevista deve assegurar todas as formalidades necessárias, para que esta decorra num ambiente calmo, confortável, com luminosidade e climatização apropriadas e onde seja garantida a privacidade e confidencialidade das informações recolhidas.

Na entrevista será desejável que estejam presentes:

- no caso de potencial candidato singular: o potencial candidato e, sempre que possível, os restantes elementos do agregado familiar;
- no caso de potencial candidato casal: os dois elementos do casal e, sempre que possível, os restantes elementos do agregado familiar.

A entrevista informativa tem como principais objectivos:

- proceder à auscultação das expectativas e motivações;
- avaliar o grau de conhecimento sobre a resposta Acolhimento Familiar e prestar

IT03.PC01 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO - ENTREVISTA INFORMATIVA

- informação complementar;
- informar acerca dos pressupostos e objectivos do Acolhimento Familiar;
- informar sobre os requisitos normativos para a formalização da candidatura;
- recolher informação geral sobre o enquadramento familiar e/ou de suporte e sobre as condições socioeconómicas;
- informar sobre as características e perfis dos clientes habitualmente acolhidos ou com necessidade deste tipo de resposta;
- avaliar o grau de disponibilidade para as exigências do processo de selecção, actividades, duração, etc.;
- informar de que podem desistir durante o processo de selecção;
- informar sobre os procedimentos, no caso de ser seleccionado como família de acolhimento;
- informar sobre os valores da retribuição mensal pelos serviços prestados e os valores do subsídio/comparticipação para a manutenção;
- sempre que fundamentado e justificado, o pagamento de despesas relativas a equipamento, despesas de saúde e outras de carácter extraordinário e imprescindíveis para a concretização do acolhimento familiar.

No decurso da entrevista será de todo conveniente explicitar os direitos e deveres das Famílias de Acolhimento, com particular relevância:

DIREITOS

- Formação inicial e contínua.
- Apoio técnico permanente.
- Apoios financeiros.

DEVERES

- Garantir a qualidade do acolhimento, exercendo-o com integridade e contínua consideração dos direitos do cliente acolhido e responsabilidades da família de origem, em sintonia com as recomendações e orientações da Instituição de Enquadramento.
- Atender prioritariamente aos interesses e direitos do cliente acolhido.
- No caso de crianças e jovens, orientar e educar promovendo o seu desenvolvimento saudável e integral.
- Apoiar as condições para o fortalecimento das relações do cliente acolhido com a família de origem.
- Respeitar o direito da família de origem à sua intimidade e reserva da vida privada.
- Assegurar a participação do cliente acolhido nas actividades de desenvolvimento que fazem parte dos objectivos do acolhimento.

IT03.PC01 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO - ENTREVISTA INFORMATIVA

- Manter a Instituição de Enquadramento permanentemente informada sobre factos supervenientes que alterem as condições de acolhimento acordadas.
- Disponibilidade para articulação com a Instituição de Enquadramento para a monitorização e avaliação do processo de acolhimento.

No caso do acolhimento de crianças e jovens, explicitar os direitos e deveres da família de origem, nomeadamente:

DIREITOS

- A ser informada sobre o modo como se irá processar o acolhimento familiar.
- A ser apoiada pelos serviços locais e ao acompanhamento técnico da Instituição de Enquadramento, em conformidade com o objectivo de reintegração familiar da criança ou do jovem.
- A ser ouvida e a participar na educação da criança ou do jovem, salvo decisão judicial em contrário.

DEVERES

- Colaborar com a família de acolhimento e com a Instituição de Enquadramento na execução do plano individual que vier a ser definido para o cliente em acolhimento.
- Respeitar o direito da família de acolhimento à intimidade e reserva da vida privada.
- Participar, sempre que possível, nos encargos com a manutenção da criança ou do jovem.

Da entrevista informativa, pode resultar:

- Identificação de que não se encontram reunidas as condições para a formalização de uma candidatura; neste caso, o potencial candidato deve ser informado e esclarecido das razões de não viabilidade para a formalização de uma candidatura.
- Identificação de que se encontram reunidas as condições para a formalização de uma candidatura; neste caso, o técnico deverá disponibilizar os formulários e identificar os documentos necessários a anexar.

Será, ainda, de todo relevante o técnico enquadrar e informar o potencial candidato sobre os objectivos de cada um dos impressos, e referir que se a candidatura é de casal, o questionário individual deve ser preenchido por cada elemento. Deve, ainda, informar onde podem ser obtidos/solicitados os documentos a anexar aos impressos.

A entrevista informativa fica registada no *IMP02.IT03.PC01 – Ficha de Entrevista Informativa*.

Informação Disponibilizada

IMP01.IT02.PC01 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 1

Identificação da Instituição de Enquadramento

Data _____

Contacto presencial Contacto telefónico

Nome(s):

Contacto (s):

1 TIPO DE ACOLHIMENTO

CJ AD ID

2 INFORMAÇÃO PRESTADA

Tipo de informação	Informação disponibilizada	Documento disponibilizado
Caracterização da resposta social AF		
Requisitos normativos para a candidatura a FA		
Direitos e deveres da FA		
Direitos e deveres do cliente em Acolhimento		
Processo de candidatura a FA		
Funcionamento da Bolsa de FA		
Articulação entre IE, Segurança Social e FA		
Regulamento da resposta social - AF		
Boletim informativo da IE		
Horário de funcionamento da IE e de todos os serviços		
Outra. Especificar:		

Técnico da IE para contacto

Nota: Assinalar com X a situação verificada. No caso de contacto telefónico, identificar a forma de envio da documentação.

3 SEGUIMENTO DO CONTACTO

Agendamento de entrevista informativa Volta a contactar Sem condições para formalização candidatura

Em caso de não reunir condições para formalização da candidatura, identificar quais

Ficha de Entrevista Informativa

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP02.IT03.PC01 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 2

Data de Entrevista _____

Nº Entrada _____

1 TIPO DE FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO

CJ AD ID

No caso de Crianças e Jovens

Lar Familiar Lar Profissional

2 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO POTENCIAL CANDIDATO A FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO

Singular Casal

Nome completo do(s) candidato(s):

3 INFORMAÇÃO PRETENDIDA PELO POTENCIAL CANDIDATO

4 REQUISITOS PARA A CANDIDATURA AUTODECLARADOS

	Crianças e jovens		Adultos com deficiências e incapacidades		Idosos	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Idade superior a 25 e inferior a 65 anos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Idade superior a 25 anos			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Escolaridade obrigatória	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Condições de saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Condições de higiene e habitacionais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inexistência de candidatura à adoção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Acolhimento familiar a título de actividade principal ou secundária	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cadastro criminal conforme o previsto nos normativos vigentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inexistência de inibição do exercício das responsabilidades parentais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

5 DESCRIÇÃO DO ENQUADRAMENTO FAMILIAR E/OU DE SUPORTE

6 DESCRIÇÃO DAS CONDIÇÕES SOCIOECONÓMICAS

7 OBSERVAÇÕES DECORRENTES DA ENTREVISTA (assinale outras informações relevantes sobre o potencial candidato)

8 INFORMAÇÕES DURANTE A ENTREVISTA

- | | |
|---|-----------------------|
| Auscultação das motivações da família | <input type="radio"/> |
| Características e perfil dos clientes habitualmente acolhidos | <input type="radio"/> |
| Pressupostos do AF | <input type="radio"/> |
| Etapas do processo de candidatura | <input type="radio"/> |
| Actividades de formação e desenvolvimento | <input type="radio"/> |
| Acompanhamento técnico durante o processo de acolhimento | <input type="radio"/> |
| Obrigatoriedade de inscrição nas Finanças | <input type="radio"/> |
| Obrigatoriedade de inscrição na Segurança Social | <input type="radio"/> |
| Celebração de um contrato de prestação de serviços | <input type="radio"/> |
| Outras: especificar | <input type="radio"/> |

Candidatura viável?

(assinale com uma X)

- Sim
- Não Porquê?

9 DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| Legislação | <input type="radio"/> |
| Ficha de candidatura | <input type="radio"/> |
| Questionário individual | <input type="radio"/> |
| Outros: especificar | <input type="radio"/> |

10 ASSINATURAS

Assinatura do(s) Candidato(s) _____ Data _____

Ficha de Candidatura

IMP03.PC01 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 4

Identificação da Instituição de Enquadramento

DADOS A PREENCHER PELA INSTITUIÇÃO DE ENQUADRAMENTO

Data de Inscrição:

Nº Entrada:

DADOS A PREENCHER PELO CLIENTE

1 TIPO DE ACOLHIMENTO

Crianças e Jovens

Adultos com deficiências e incapacidades

Idosos

No caso de Crianças e Jovens:

Lar Familiar

Lar Profissional

2 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CANDIDATO A FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO

Nome completo:

Data de Nascimento:

Sexo:

Idade:

Anos

Morada:

Código Postal:

Telefone Casa:

BI ou cartão cidadão:

Telemóvel:

NIF:

Nº Beneficiário:

Regime Segurança Social:

Nº Utente:

Sub-sistema Saúde:

Estado Civil:

Naturalidade:

Habilitações literárias:

Situação face ao emprego:

Local de trabalho:

Telefone:

3 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CÔNJUGE DO CANDIDATO A FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO (se aplicável)

Nome completo:

Data de Nascimento:

Sexo:

Idade:

Anos

Morada:

Código Postal:

Telefone Casa:

BI ou cartão cidadão:

Telemóvel:

NIF:

Estado Civil:

Naturalidade:

Habilitações literárias:

Situação face ao emprego:

Local de trabalho:

Telefone:

Ficha de Candidatura

IMP03.PC01 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 2 de 4

Identificação da Instituição de Enquadramento

4 DADOS RELATIVOS AOS RESTANTES ELEMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR

Nome completo	Parentesco face ao candidato	Data de Nascimento	Estado Civil

5 MOTIVO DA CANDIDATURA

Fundamentação:

6 PRETENDE EXERCER O ACOLHIMENTO FAMILIAR A TÍTULO DE ACTIVIDADE PROFISSIONAL

Principal Secundária

7 FORAM ENTREGUES TODOS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS?

Assinale quais os documentos entregues e para os que se encontrem em falta as respectivas datas de entrega

	SIM	NÃO	DATA DA ENTREGA
Fotocópia da certidão de nascimento do candidato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão (de cada um dos elementos do agregado familiar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Fotocópia do cartão de contribuinte (do candidato a titular da Família de Acolhimento)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Fotocópia da certidão de casamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Atestado da Junta de Freguesia, no caso de união de facto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Registo criminal de cada um dos elementos da família de acolhimento maiores de 16 anos para efeitos do processo de candidatura a Família de Acolhimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Declaração médica comprovativa do estado de saúde, de cada um dos elementos do agregado familiar para efeitos do processo de candidatura a Família de Acolhimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Fotocópia da última declaração do IRS entregue nas Finanças, referente ao ano transacto ou fotocópia do recibo do último vencimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Certificado de habilitações escolares do candidato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Curriculum Vitae do candidato, nos termos do artigo 15.º, no caso de candidatura para lar profissional (*)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Fotografia do candidato e cônjuge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Declaração de honra do próprio, de que à data da candidatura a Família de Acolhimento, não é candidato a Adopção, em qualquer fase (*)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Ficha de Candidatura

IMP03.PC01 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 3 de 4

Identificação da Instituição de Enquadramento

Assinale quais os documentos entregues e para os que se encontrem em falta as respectivas datas de entrega

	SIM	NÃO	DATA DA ENTREGA
Fotocópia da sentença de regulação do poder paternal/responsabilidades parentais e certidões de nascimento dos filhos (quando aplicável) (*)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

(*) Aplicável apenas no caso do tipo de acolhimento ser para Crianças e Jovens.

8 ASSINATURAS

As declarações prestadas correspondem à verdade e não omitem qualquer informação relevante.

Assinatura do(s) Candidato(s)

Data:

Os dados constantes neste documento serão objecto de registo informático. Os interessados poderão aceder à informação e proceder à sua correcção. As falsas declarações são punidas nos termos da Lei.

Ficha de Candidatura

IMP03.PC01 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 4 de 4

Identificação da Instituição de Enquadramento

A preencher pela instituição de enquadramento

CERTIFICADO DE ENTREGA DA CANDIDATURA

Certifica-se que, _____

residente(s) em _____

apresentou(aram) na «Instituição de Enquadramento» candidatura a Família de Acolhimento de _____

_____, a qual foi registada com o n.º _____, na data _____.

Data _____ (Assinatura do técnico) _____

Questionário Individual

IMP04.PC01 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 5

Identificação da Instituição de Enquadramento

Nome completo do candidato: _____

1 FAMÍLIA DE ORIGEM

Mãe:

Data de Nascimento:

Profissão:

Pai:

Data de Nascimento:

Profissão:

Onde residem actualmente os seus pais?

Tem irmãos? Sim Não

Se sim, quantos? Qual o seu lugar na ordem de nascimento?

Tem sobrinhos? Sim Não

Se sim, quantos e quais as idades?

2 PERCURSO DE VIDA

Onde residiu e com quem viveu durante a sua infância e/ou adolescência?

Com que idade começou a frequentar o jardim-de-infância/escola?

Que estabelecimentos de ensino frequentou?

Habilitações literárias e actividade profissional

Questionário Individual

IMP04.PC01 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 2 de 5

Identificação da Instituição de Enquadramento

Com que idade começou a trabalhar e com que actividade profissional?

Que profissões exerceu ou outros trabalhos realizou? Onde?

Actualmente, qual a actividade profissional que exerce, onde e qual o horário de trabalho?

Como ocupa os seus tempos livres?

Com que idade se tornou independente em relação aos seus pais/família? Onde e com quem passou a residir nessa altura?

Solteiro?	Sim	<input type="radio"/>	Não	<input type="radio"/>	
Casado?	Sim	<input type="radio"/>	Não	<input type="radio"/>	Desde? _____
Unido de facto?	Sim	<input type="radio"/>	Não	<input type="radio"/>	Desde? _____
Divorciado?	Sim	<input type="radio"/>	Não	<input type="radio"/>	Desde? _____
Víuvo?	Sim	<input type="radio"/>	Não	<input type="radio"/>	Desde? _____

Filhos? Sim Não

Se sim, quantos e quais as idades? _____

Se algum faleceu, qual o motivo e a data do óbito? _____

Se não, qual a razão? _____

3 ESTADO DE SAÚDE

Tem ou teve algum problema de saúde? Indique quais.

Sofre de alguma doença crónica ou aguda? Indique quais.

4 CONDIÇÕES HABITACIONAIS E ECONÓMICAS

Há quantos anos vive no actual local de residência?

Tipo de habitação		Nº divisões		Estado de conservação	
Casa	<input type="radio"/>			Bom estado	<input type="radio"/>
Apartamento	<input type="radio"/>			Razoável	<input type="radio"/>
Outra	<input type="radio"/>			Degradado	<input type="radio"/>

Condições habitacionais

Água canalizada	<input type="radio"/>	Aquecimento	<input type="radio"/>	Máq. lavar loiça	<input type="radio"/>
Casa de banho completa	<input type="radio"/>	Fogão	<input type="radio"/>	Micro-ondas	<input type="radio"/>
Luz	<input type="radio"/>	Frigorífico	<input type="radio"/>	TV	<input type="radio"/>
Rede de esgotos	<input type="radio"/>	Esquentador	<input type="radio"/>	Vídeo/ DVD	<input type="radio"/>
Gás	<input type="radio"/>	Máq. lavar roupa	<input type="radio"/>	Telefone/ telemóvel	<input type="radio"/>

Tipo de rendimentos (do agregado familiar)

Rendimentos

Rendimento do trabalho	<input type="radio"/>
Rendimentos Prediais	<input type="radio"/>
Pensão	<input type="radio"/>
Outros. Quais?	<input type="radio"/>

Escalão Rendimentos Mensal

Menos de 425€	<input type="radio"/>
De 426€ a 550€	<input type="radio"/>
De 551€ a 1000€	<input type="radio"/>
Superior 1001€	<input type="radio"/>

Tipo de despesas (do agregado familiar)

Despesas

Prestação casa/renda	<input type="radio"/>
Encargos com habitação (luz, água, etc.)	<input type="radio"/>
Alimentação	<input type="radio"/>
Outros. Quais?	<input type="radio"/>

Escalão Despesa Mensal

Menos de 425€	<input type="radio"/>
De 426€ a 550€	<input type="radio"/>
De 551€ a 1000€	<input type="radio"/>
Superior 1001€	<input type="radio"/>

5 RESUMO DA HISTÓRIA PESSOAL

Faça um breve resumo da sua história pessoal, salientando os aspectos que considere terem sido significativos para a pessoa que é hoje.

6 ACOLHIMENTO FAMILIAR

Em que altura da sua vida considerou a hipótese de ser família de acolhimento?

Porque razão considerou esta possibilidade?

É a primeira vez que manifesta a vontade de ser família de acolhimento?

Já alguma vez acolheu alguém? Em que circunstâncias?

Conhece outra(s) família(s) de acolhimento(s)?

Quando pensa no acolhimento familiar, como idealiza o acolhido? Justifique.
(idade; sexo; saudável/com problemas de saúde ou outros)

Quais são os seus principais receios/expectativas quando pensa no acolhimento familiar?

Questionário Individual

IMP04.PC01 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 5 de 5

Identificação da Instituição de Enquadramento

No caso de crianças e jovens, aceitaria acolher irmãos? Justifique.

Aceitaria acolher alguém que necessitasse de cuidados de saúde? Justifique.

Aceitaria acolher alguém com deficiências e/ou incapacidades? Justifique.

A intenção de se candidatar a família de acolhimento foi abordada com familiares e amigos? Mencione as reacções positivas e negativas.

O acolhimento alterará a sua dinâmica familiar? O que pensa sobre esta questão?

Em que medida o acolhimento familiar irá alterar a sua vida no aspecto sócio-familiar e profissional?

O que pensa do facto de se relacionar com a família de origem do acolhido?

O que pensa do facto de o acolhimento familiar ser temporário?

Outras informações que considere relevantes

7 ASSINATURAS

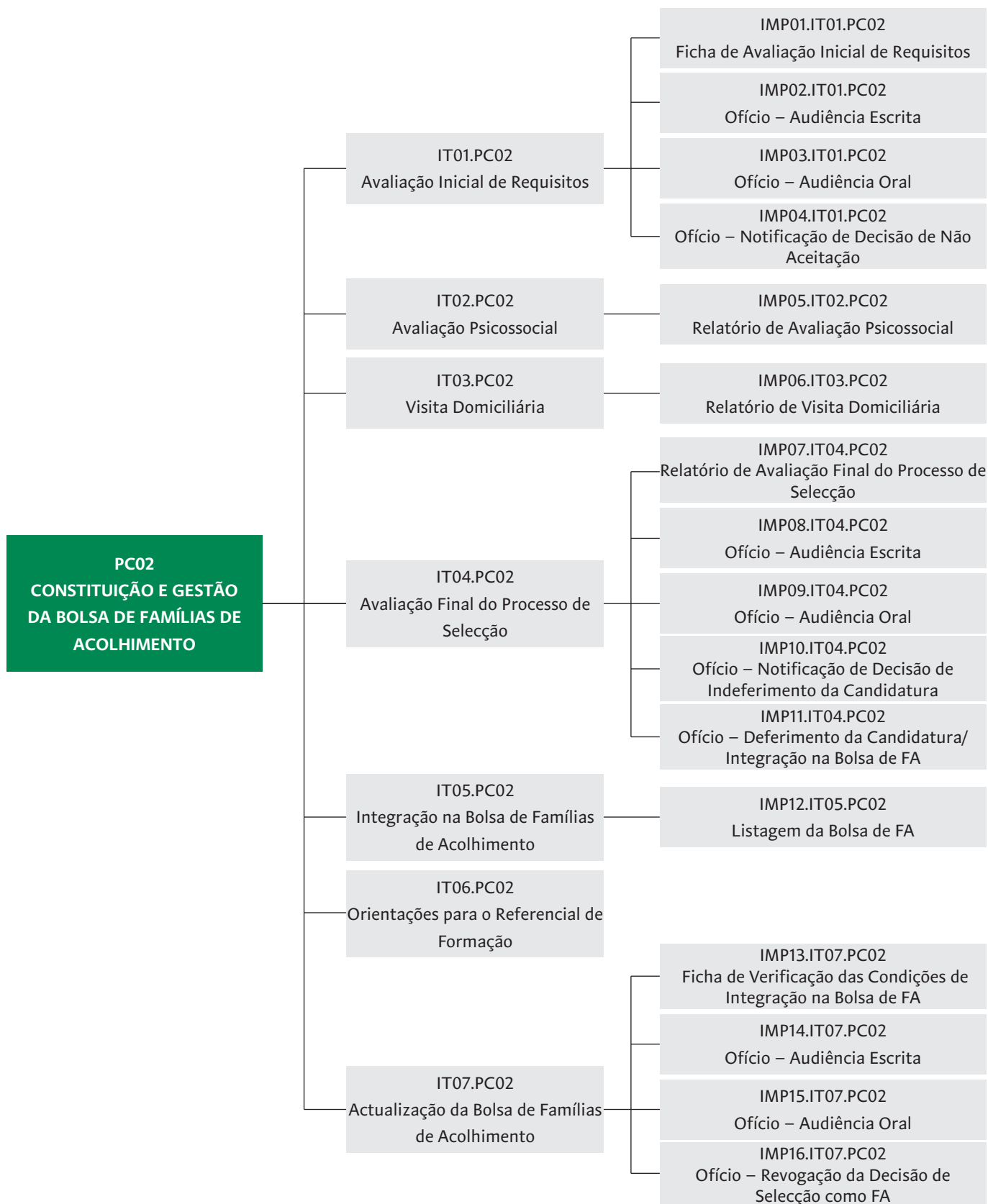
As declarações prestadas correspondem à verdade e não omitem qualquer informação relevante.

Assinatura do(s) Candidato(s)

Data:

PC 02

**Constituição e Gestão
da Bolsa de
Famílias de Acolhimento**



PC02

Constituição e Gestão da Bolsa de Famílias de Acolhimento

1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para as actividades de selecção, integração, manutenção e actualização da bolsa de famílias de acolhimento.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores que desempenham funções nos serviços responsáveis pelas fases de selecção de famílias de acolhimento (prestação de informações, avaliação e aprovação) e gestão (integração, manutenção e actualização) da bolsa de famílias de acolhimento.

3. INDICADORES DO PROCESSO

Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela instituição de enquadramento (IE), em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos.

Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO	
			R	P	I		
<p>Ficha de Entrevista Informativa preenchida</p> <p>Ficha de Candidatura preenchida</p> <p>Questionário Individual preenchido</p> <p>Documentação entregue pelo candidato a FA</p> <p>IMP01.IT01.PC02 - Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos</p>	<pre> graph TD INICIO([INÍCIO]) --> S1[1. AVALIAÇÃO INICIAL DOS REQUISITOS] S1 --> D1{REÚNE OS REQUISITOS?} D1 -- NÃO --> S2[2. AUDIÊNCIA DE INTERESSADOS] S2 --> D2{ALTERAÇÃO DA DECISÃO} D2 -- NÃO --> S3[DECISÃO DE NÃO ACEITAÇÃO DA CANDIDATURA] S3 --> D3{RECLAMAÇÃO/ RECURSO?} D3 -- SIM --> S4[3. AVALIAÇÃO PSICOSSOCIAL] S4 --> D4{ALTERAÇÃO DA DECISÃO?} D4 -- SIM --> S4 D4 -- NÃO --> S5[4. VISITA DOMICILIÁRIA] S5 --> B((B)) S5 --> A((A)) </pre>	<p>Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos preenchida</p> <p>Candidatura a FA admitida</p>	ET		FA	<p>1. Avaliação Inicial de Requisitos</p> <p>A avaliação inicial de requisitos tem como objectivo inferir sobre o cumprimento dos requisitos de admissibilidade da candidatura efectuada, nos termos dos normativos vigentes.</p> <p>Ver: IT01.PC02 - Avaliação Inicial dos Requisitos, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identificação das acções a emprender - prazo recomendado 	
<p>Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos preenchida</p> <p>IMP02.IT01.PC02 - Ofício - Audiência Escrita</p> <p>IMP03.IT01.PC02 - Ofício - Audiência Oral</p>		<p>Ofício - Audiência Escrita enviado</p> <p>ou</p> <p>Ofício - Audiência Oral enviado</p>				<p>2. Audiência de Interessados</p> <p>A candidatura não pode ser considerada quando um ou mais requisitos não são preenchidos.</p> <p>Ver: IT02.PC02 - Avaliação Inicial de requisitos contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificação de acções a emprender para comunicação da proposta de não aceitação da candidatura 	
<p>Elementos apresentados pela FA</p> <p>Acta de Audiência Oral</p> <p>IMP04.IT01.PC02 - Ofício - Notificação de Decisão de Não Aceitação</p>		<p>Ofício-Notificação de Não Aceitação enviado</p>	DI	ET	FA		
<p>De acordo com o previsto no Código do Procedimento Administrativo</p>		<p>De acordo com o previsto no Código do Procedimento Administrativo</p>					
<p>Ficha de Entrevista Informativa preenchida</p> <p>Ficha de Candidatura preenchida</p> <p>Questionário Individual preenchido</p> <p>Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos preenchida</p> <p>Documentação entregue pelo candidato a FA</p> <p>IMP05.IT02.PC02 - Relatório de Avaliação Psicosocial</p>			<p>Relatório de Avaliação Psicosocial preenchido</p>	ET	FA	ET	<p>3. Avaliação Psicosocial</p> <p>A avaliação psicosocial visa conhecer mais aprofundadamente o candidato a FA e respectivos elementos do seu agregado familiar, no sentido de apoiar a avaliação da candidatura efectuada.</p> <p>Ver: IT02.PC02 - Avaliação Psicosocial contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - objetivos - implementação
<p>Ficha de Candidatura preenchida</p> <p>Questionário Individual preenchido</p> <p>Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos preenchida</p> <p>Documentação entregue pelo candidato a FA</p> <p>Relatório de Avaliação Psicosocial preenchido</p> <p>IMP06.IT03.PC02 - Relatório de Visita Domiciliária</p>			<p>Relatório de visita domiciliária preenchido</p>	ET	FA	ET	<p>4. Visita Domiciliária</p> <p>A visita domiciliária visa observar as condições da casa, o espaço disponível, o equipamento e mobiliário, a arrumação, a higiene, o conforto e a segurança e o contexto envolvente.</p> <p>Ver: IT03.PC02 - Visita Domiciliária contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - objetivos - implementação

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Relatório de Avaliação Psicossocial preenchido</p> <p>Relatório de Visita Domiciliária preenchido</p>		<p>Necessidade de mobilizar recursos identificada junto do candidato a FA</p> <p>Recursos Mobilizados</p>	ET	FA	FA	<p>5. Sinalização/Informação ou Mobilização de Recursos</p> <p>Mediante os dados recolhidos, a ET emite parecer acerca dos recursos do candidato a FA. Quando não existem todos os recursos necessários, a ET procede à sinalização dos mesmos, podendo informar o candidato a FA sobre como os obter/mobilizar, bem como proceder a diligências no sentido de os mobilizar pela sua acção directa.</p>
<p>Relatório de Avaliação Psicossocial preenchido</p> <p>Relatório de Visita Domiciliária preenchido</p> <p>Recursos mobilizados</p> <p>IMP07.IT04.PC02 - Relatório de Avaliação Final do Processo de Selecção</p>		<p>Relatório de Avaliação Final do Processo de Selecção preenchido</p>	DI	ET	FA	<p>6. Avaliação Final</p> <p>A avaliação final do processo de selecção visa aferir acerca do cumprimento dos requisitos de candidatura e das condições de selecção, nos termos dos normativos vigentes.</p> <p>Ver: IT04.PC02 - Avaliação Final do Processo de Selecção de FA, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - análise e avaliação da candidatura a FA - decisão acerca da selecção da candidatura a FA
<p>Relatório de Avaliação Final do Processo de Selecção preenchido</p> <p>IMP08.IT04.PC02 - Ofício - Audiência Escrita</p> <p>IMP09.IT04.PC02 - Ofício - Audiência Oral</p>		<p>Ofício - Audiência Escrita enviado</p> <p>ou</p> <p>Ofício - Audiência Oral enviado</p>	DI	ET	FA	<p>7. Audiência de Interessados (Parecer Final)</p> <p>Quando não se verifica o cumprimento dos requisitos de candidatura e as condições de selecção, nos termos dos normativos vigentes.</p> <p>Ver: IT04.PC02 - Avaliação Final do Processo de Selecção de FA, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - análise e avaliação da candidatura a FA - decisão acerca da selecção da candidatura a FA
<p>Elementos Apresentados pela FA</p> <p>Acta da Audiência Oral</p> <p>IMP10.IT04.PC02 - Ofício - Notificação da Decisão de Indeferimento da Candidatura</p>		<p>Ofício - Notificação de Decisão de Indeferimento enviado</p>				
<p>De acordo com o previsto no Código do Procedimento Administrativo</p>	<p>De acordo com o previsto no Código do Procedimento Administrativo</p>					

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Relatório de Avaliação Final do Processo de Seleção preenchido</p> <p>IMP11.IT04.PC02 - Ofício - Deferimento da Candidatura/ Integração na Bolsa de FA</p> <p>IMP12.IT05.PC02 - Listagem da Bolsa de FA</p>	<pre> graph TD C((C)) -- SIM --> 9[9. INTEGRAÇÃO NA BOLSA DE FAMÍLIAS DE ACOLHIMENTO] 9 --> 10[10. FORMAÇÃO INICIAL] 10 --> 11[11. FORMAÇÃO CONTÍNUA] 11 --> 12[12. ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE INTEGRAÇÃO NA BOLSA DE FAMÍLIAS DE ACOLHIMENTO] 12 -- SIM --> 12 12 -- NÃO --> 13[13. AUDIÊNCIA DE INTERESSADOS] 13 --> 14[14. DECISÃO DA NÃO PERMANÊNCIA NA BOLSA DE FA] 14 --> 15{RECLAMAÇÃO/ RECURSO?} 15 --> 16{ALTERAÇÃO DA DECISÃO?} 16 -- SIM --> 13 16 -- NÃO --> D((D)) </pre>	<p>Ofício - Deferimento da Candidatura/ Integração na Bolsa de FA</p> <p>Listagem da Bolsa de FA preenchida</p>	<p>DI</p> <p>ET</p> <p>+</p> <p>ET</p> <p>FA</p>	<p>ET</p> <p>+</p> <p>FA</p>	<p>FA</p>	<p>9. Integração na Bolsa de Famílias de Acolhimento</p> <p>Ver: IT05.PC02 - Integração na Bolsa de Famílias de Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - manifestação de aceitação - bolsa de FA; constituição; integração da nova FA na bolsa - processo individual de FA
<p>Necessidades de sensibilização e aprofundamento dos conteúdos relativos ao desempenho dos papéis enquanto FA</p>		<p>FA capacitadas para o desempenho das actividades e tarefas relativas ao AF</p>	<p>DI</p> <p>ET</p> <p>+</p> <p>FA</p>	<p>ET</p> <p>+</p> <p>FA</p>	<p>FA</p>	<p>10 e 11. Formação</p> <p>Ver: IT06.PC02 - Orientações para o Referencial de Formação das FA, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - recomendações para formação das FA aquando da organização e implementação das mesmas, identificando potenciais objectivos, conteúdos e métodos
<p>Relatório de Avaliação Final do Processo de Seleção preenchido</p> <p>IMP13.IT07.PC02 - Ficha de Verificação das Condições de Integração na Bolsa de FA</p> <p>Listagem da Bolsa de FA</p>		<p>Ficha de Verificação das Condições de Integração na Bolsa de FA</p> <p>Listagem da Bolsa de FA actualizada</p>	<p>DI</p> <p>ET</p> <p>+</p> <p>FA</p>	<p>ET</p> <p>+</p> <p>FA</p>	<p>FA</p>	<p>12. Análise das Condições de Integração na Bolsa de Famílias de Acolhimento</p> <p>Visa verificar se se mantém os requisitos e as condições evidenciadas aquando do processo de selecção da FA e que fundamentaram a sua inegração na bolsa.</p> <p>Ver: IT07.PC02 - Actualização da Bolsa de FA, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - actividades a realizar - periodicidade recomendada
<p>IMP14.IT07.PC02 -Ofício - Audiência Escrita</p> <p>IMP15.IT07.PC02 -Ofício - Audiência Oral</p> <p>IMP16.IT07.PC02 -Ofício - Revogação da Decisão de Seleção como FA</p>		<p>Ofício - Audiência Escrita enviado</p> <p>ou</p> <p>Ofício - Audiência Oral enviado</p> <p>Ofício de Revogação da Decisão de Seleção como FA enviado</p> <p>Listagem da Bolsa de FA actualizada</p>	<p>DI</p> <p>ET</p> <p>FA</p>	<p>ET</p> <p>FA</p>	<p>FA</p>	<p>13. Audiência de Interessados (Parecer Final)</p> <p>Quando não se verifica o cumprimento das condições para a manutenção na Bolsa de FA, nos termos dos normativos vigentes.</p> <p>14. Revogação da Decisão de Seleção como FA/Decisão da Não Permanência na Bolsa de FA</p> <p>Quando deixar de se verificar o cumprimento de candidatura e as condições de selecção, nos termos dos normativos vigentes.</p> <p>Ver: IT07.PC02 - Actualização da Bolsa de FA, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - actividades a realizar - periodicidade recomendada

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
Dossiê de candidatura actualizado	<pre> graph TD D((D)) -- SIM --> A[15. ARQUIVO] A --> FIM([FIM]) A --> A((A)) A --> D </pre>		ET			<p>15. Arquivo</p> <p>A organização do arquivo deverá assegurar o cumprimento dos normativos legais de confidencialidade</p>

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

<p>Entrada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Candidatos a FA • Legislação e normativos aplicáveis • Regulamentos Internos • Critérios de admissibilidade • Critérios para aprovação dos candidatos • Critérios para manutenção na Bolsa de FA 	<p>Origem</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC01
<p>Saída</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necessidades e expectativas das FA satisfeitas • Cumprimento da legislação e normativos vigentes • Processo Individual da FA • Bolsa de Famílias de Acolhimento • Conhecimentos e competências das FA desenvolvidas 	<p>Destino</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instituição(ões) de Enquadramento • Coordenador de Caso
<p>Documentos de Referência</p>	
<p>Instruções de trabalho</p>	<p>Impressos</p>
<p>IT01.PC02 – Avaliação Inicial de Requisitos</p>	<p>IMP01.IT01.PC02 – Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos</p>
<p>IT02.PC02 – Avaliação Psicossocial</p>	<p>IMP02.IT01.PC02 – Ofício – Audiência Escrita</p>
<p>IT03.PC02 – Visita Domiciliária</p>	<p>IMP03.IT01.PC02 – Ofício – Audiência Oral</p>
<p>IT04.PC02 – Avaliação Final do Processo de Selecção</p>	<p>IMP04.IT01.PC02 – Ofício – Notificação da Decisão de Não Aceitação</p>
<p>IT05.PC02 – Integração na Bolsa de Famílias de Acolhimento</p>	<p>IMP05.IT02.PC02 – Relatório de Avaliação Psicossocial</p>
<p>IT06.PC02 – Orientações para o Referencial de Formação</p>	<p>IMP06.IT03.PC02 – Relatório da Visita Domiciliária</p>
<p>IT07.PC02 – Avaliação Final do Processo de Selecção</p>	<p>IMP07.IT04.PC02 – Relatório de Avaliação Final</p>
<p>IT08.PC02 – Avaliação Final do Processo de Selecção</p>	<p>IMP08.IT04.PC02 – Ofício – Audiência Escrita</p>
<p>IT09.PC02 – Avaliação Final do Processo de Selecção</p>	<p>IMP09.IT04.PC02 – Ofício – Audiência Oral</p>
<p>IT10.PC02 – Avaliação Final do Processo de Selecção</p>	<p>IMP10.IT04.PC02 Ofício – Notificação da Decisão de Indeferimento da Candidatura</p>
<p>IT11.PC02 – Avaliação Final do Processo de Selecção</p>	<p>IMP11.IT04.PC02 Ofício – Deferimento da Candidatura/ Integração na Bolsa de FA</p>
<p>IT12.PC02 – Avaliação Final do Processo de Selecção</p>	<p>IMP12.IT05.PC02 – Listagem da Bolsa de FA</p>

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Documentos de referência (cont.)

IT07.PC02 – Actualização da Bolsa de Famílias de Acolhimento	IMP13.IT07.PC02 – Ficha de Verificação das Condições de Integração na Bolsa de FA
	IMP14.IT07.PC02 - Ofício – Audiência Escrita
	IMP15.IT07.PC02 - Ofício – Audiência Oral
	IMP16.IT07.PC02 - Ofício – Revogação da Decisão de Selecção como FA

Indicadores

<ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio entre a avaliação inicial de requisitos e a integração na Bolsa de FA 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo entre a avaliação inicial de requisitos e a informação de integração na bolsa FA/número total de FA da bolsa
<ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio de permanência na Bolsa de FA 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo de permanência de cada FA entre a integração na Bolsa e saída/número total de clientes
<ul style="list-style-type: none"> • % de FA que frequentaram acções de formação 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de FA que frequentaram pelo menos uma acção de formação/número total de FA da bolsa X 100
<ul style="list-style-type: none"> • % de reclamações relativas ao processo de constituição e gestão da bolsa de FA 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de reclamações relativas ao processo de constituição e gestão da bolsa de FA/número total de reclamações X 100

Gestor do processo

Coordenador de Caso

IT01.PC02

Instrução de Trabalho - Avaliação Inicial de Requisitos

1. AVALIAÇÃO INICIAL DE REQUISITOS

A avaliação inicial de requisitos tem como objectivo inferir sobre o cumprimento dos requisitos de admissibilidade da candidatura efectuada, nos termos dos normativos vigentes, como patente no impresso *IMP01.IT01.PC02 – Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos*. Após formalização da candidatura, a equipa técnica procede à realização desta avaliação no período máximo de 10 dias úteis.

No âmbito da presente avaliação procede-se:

- à análise dos seguintes impressos devidamente preenchidos:
 - IMP02.IT03.PC01 – Ficha de Entrevista Informativa,
 - IMP03.PC01 – Ficha de Candidatura,
 - IMP04.PC01 – Questionário Individual;
- à análise da documentação entregue pelos candidatos, nomeadamente:
 - declaração médica do candidato e respectivos elementos do agregado,

**IT01.PC02 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
AVALIAÇÃO INICIAL DE REQUISITOS**

- declaração de rendimentos anuais referentes ao ano transacto,
- registo criminal do candidato e respectivos elementos do agregado maiores de 16 anos,
- certificado de habilitações do candidato,
- *curriculum vitae* do candidato (no caso de candidatura ao AF de CJ – LP);
- à aferição da inexistência de dívidas à Segurança Social pelos serviços ou pedido de declaração de não dívida, no caso da IE não ser a Segurança Social;
- ao pedido de informação, junto dos serviços competentes, sobre o registo criminal do candidato (no caso de não ter sido apresentado pelo próprio);
- ao pedido de informação, junto dos serviços competentes, sobre a existência de inscrição como candidato à adopção (no caso de candidatura ao AF de CJ);
- ao pedido de informação, junto dos serviços de acção social e CPCJ, para verificar se existem processos relativos ao candidato (no caso de candidatura ao AF de CJ).

O não cumprimento de um dos requisitos é motivo para a não aceitação da candidatura. Nesta situação, os serviços devem comunicar ao candidato a intenção de não aceitação da candidatura, por forma a serem ouvidos, dando cumprimento ao disposto nos Arts. 100º, 101º e 102º do Código do Procedimento Administrativo (CPA).

A realização da audiência de interessados, pode ser efectuada das seguintes formas:

- audiência escrita: o candidato é notificado através do *IMP02.IT01.PC02 – Ofício – Audiência Escrita* para, no prazo de 10 dias úteis, efectuar resposta por escrito do que se lhe oferecer;
- audiência oral: o candidato é convocado para uma audiência, através do *IMP03.IT01.PC02 – Ofício – Audiência Oral*, com a antecedência máxima de 8 dias. Desta audiência, é lavrada acta, da qual constam as alegações/fundamentos apresentados pelo candidato, sendo assinada pelo candidato e pelo técnico responsável.

Se o candidato não apresentar novos elementos que afastem/contestem a proposta de decisão de não aceitação, é emitida a decisão de não aceitação da candidatura, através do *IMP04.IT01.PC02 – Ofício – Notificação de Decisão de Não Aceitação*

Face à decisão de não aceitação, o candidato pode:

- reclamar da decisão, junto da IE, no prazo de 15 dias úteis;
- recorrer da decisão, no prazo de 30 dias úteis.

A IE pode reparar a decisão, alterando o sentido da mesma ou mantendo-o, emitindo posteriormente uma decisão final, nos moldes previstos no CPA.

IT02.PC02

Instrução de Trabalho – Avaliação Psicossocial

1. AVALIAÇÃO PSICOSSOCIAL

1.1. Objectivos

A avaliação psicossocial visa conhecer mais aprofundadamente o candidato a FA e respectivos elementos do seu agregado familiar, no sentido de apoiar a avaliação da candidatura efectuada.

Constituem-se como objectivos da avaliação psicossocial:

- avaliar a estrutura, dinâmica e funcionamento familiar;
- conhecer a situação de saúde dos vários elementos da família;
- avaliar a estabilidade económica do agregado familiar;
- analisar a rede de suporte familiar e social da família;
- avaliar aprofundadamente as expectativas e as motivações da família face ao acolhimento;
- analisar o grau de motivação do grupo e de cada um individualmente para o AF e detectar eventuais discrepâncias em termos de aceitação (*e.g.*, entre cônjuges, entre pais e filhos).

No caso das candidaturas a FA de CJ, a avaliação psicossocial visa ainda:

- avaliar as suas competências parentais;
- avaliar os seus estilos educativos.

No caso das candidaturas a FA de AD e ID, constitui-se como objectivo adicional:

- avaliar as suas competências de prestação de apoios e cuidados.

1.2. Implementação

No período de 10 dias úteis após verificação da aceitação da candidatura, a equipa técnica agenda uma entrevista psicossocial com o candidato, salientando a relevância de nesta estarem presentes todos os elementos do agregado familiar. O local onde decorre a entrevista deve reunir as condições necessárias para a sua prossecução, nomeadamente em termos de espaço, luminosidade, arejamento e silêncio e assegurando a privacidade e confidencialidade.

IT02.PC02 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO AVALIAÇÃO PSICOSSOCIAL

Face aos objectivos da entrevista anteriormente identificados, são exploradas dimensões como as seguintes:

- história, funcionamento e composição do agregado familiar (percurso familiar, escolar e profissional dos elementos do agregado familiar);
- características do sistema familiar (funcionamento do lar; comunicação do candidato com os restantes elementos do agregado; entre-ajudas; resolução de conflitos; aspectos relevantes da rotina; relações com a família alargada; no caso de existir casal: história da relação do casal, comunicação entre o casal);
- apoio social (relações com o exterior; redes de apoio formais e informais; interesses; ocupação de tempos livres; disponibilidade para apoiar no acolhimento familiar);
- história e situação actual de saúde (estado de saúde de todos os elementos do agregado familiar, incluindo estados anteriores; identificação de situações de deficiências e incapacidades e de dependência);
- condições económicas do agregado familiar (exploração dos rendimentos fixos e despesas do agregado; impacto da inclusão de um novo elemento no equilíbrio económico);
- projecto de acolhimento familiar (exploração do modo como surgiu a ideia da candidatura; evolução da mesma ao longo do tempo; partilha da ideia com os elementos do agregado familiar e outras pessoas significativas e respectivas reacções; receios);
- perfil do cliente a acolher (criança, jovem, adulto com deficiências e incapacidades e pessoa idosa; faixa etária; sexo; problemas de saúde; deficiências e incapacidades/dependência; receptividade a irmãos, no caso de candidatura a AF de CJ, entre outros);
- expectativas sobre o acolhimento familiar (aceitação da história de vida e das características do cliente; idealização do cliente; disposição para a formação e para pedir ajuda; disponibilidade para a reorganização familiar mediante acolhimento de um cliente:
 - candidato a FA de CJ: disponibilidade para a relação com a família de origem; disponibilidade para a temporalidade do acolhimento.
 - candidato a FA de AD e ID: postura face a potenciais situações de dependência; postura face às deficiências e incapacidades; disponibilidade para apoiar a relação com a família de origem.

Aspectos adicionais a explorar no caso de candidatos a FA de CJ:

- capacidade e competência parental (exploração da percepção ou implementação de valores apropriados e não apropriados à educação de uma criança ou jovem; exploração do estilo educativo advogado e/ou implementado).

IT02.PC02 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO AVALIAÇÃO PSICOSSOCIAL

Aspectos adicionais a explorar no caso de candidatos a FA de AD e ID:

- capacidade e competência para a prestação de cuidados (articulação com as estruturas da comunidade onde possa estar inserido o cliente, sensibilização e conhecimento acerca dos potenciais cuidados a prestar; experiências similares anteriores).

O *IMPO5.IT02.PC02 – Relatório de Avaliação Psicossocial* assume-se como um instrumento de registo e, cumulativamente, como guião semi-estruturado para a entrevista, devendo ser adaptado de acordo com a informação já existente sobre o candidato, evitando a duplicação de procedimentos e pedidos de informação. Assim, para a preparação da entrevista contribui toda a documentação entregue pelo candidato, salientando-se a especial relevância dos dados constantes do *IMPO4.PC01 – Questionário Individual*.

No caso da candidatura a FA de CJ – LP, é ainda particularmente pertinente a análise prévia do curriculum vitae entregue pelo candidato, dando relevo especial às habilitações académicas e à formação e experiência profissional, preferencialmente na área das crianças e jovens, a fim de neste contexto ser possível explorar a sua experiência e/ou formação no domínio.

A entrevista pode ainda ser suportada por registos de observação do comportamento do candidato e restantes intervenientes. No âmbito desta entrevista pode ser feito recurso a instrumentação técnica (p.e., escalas, inventários), privilegiando uma abordagem narrativa e qualitativa, bem como a estratégia de tomada de perspectiva e discussão de dilemas morais ou de hipotéticas situações-problema de AF. No sentido de explorar o posicionamento da família, e de cada um dos seus elementos, quer temporal quer espacialmente, podem ainda ser realizados, respectivamente, o genograma e o ecomapa.

Genograma – representação gráfica das relações genealógicas, em árvore, contendo informações de carácter psicossocial, de modo a explorar o desenvolvimento do sistema familiar ao longo do tempo. A sua realização permite analisar, para além do tipo de relações estabelecidas entre os membros da família, as dinâmicas familiares que se foram desenvolvendo ao longo do tempo, as atribuições de papéis tácitos e a transmissão de expectativas, práticas e rituais entre gerações.

Ecomapa – representação gráfica do sistema ecológico da família, incluindo os principais elementos constituintes, bem como as estruturas da comunidade, família alargada e redes de vizinhança, entre outros. Ao caracterizar a relação que é estabelecida entre a família e os supracitados elementos, permite identificar relações entre as necessidades e os recursos da família, potenciais conflitos e tensões latentes, e laços de relacionamento adjuvantes.

IT03.PC02

Instrução de Trabalho – Visita Domiciliária

1. VISITA DOMICILIÁRIA

1.1. Objectivos

A visita domiciliária visa observar as condições da casa, o espaço disponível, o equipamento e mobiliário, a arrumação, a higiene, o conforto e a segurança, e o contexto envolvente.

Deste modo, constituem-se como objectivos:

- verificar condições de habitabilidade, nomeadamente:
 - acessibilidades da habitação ¹: por escada, elevador, existência de rampas;
 - tipo de habitação (p.e., andar, vivenda, casa abarracada);
 - existência de saneamento básico, água, luz e gás;
 - número e tipo de divisões;
 - higiene do espaço;
 - existência de quarto dedicado ao cliente;
- avaliar a gestão e organização do espaço – modo como a família estrutura e utiliza o espaço habitacional em função da idade dos elementos do agregado (p.e., utilização condicionada de determinados espaços, preocupações com a arrumação);
- avaliar as condições do espaço envolvente – segurança, acessos, existência de equipamentos, problemáticas existentes na zona circundante;
- explorar o grau de integração social da família no meio.

1.2. Implementação

No período de 10 dias úteis após avaliação psicossocial, a equipa técnica agenda a visita domiciliária com o candidato, recordando quais os seus objectivos.

No contexto da visita são explorados elementos como os seguintes:

- caracterização geral da habitação (tipologia, regime de ocupação);
- condições de habitabilidade e infra-estruturas (espaços e equipamentos; barreiras arquitectónicas; aparência geral; estado de conservação; espaço exterior);
- recursos envolventes (p.e., transportes públicos, comércio e equipamentos sociais);
- condições para acolher cliente(s) (número de quartos; partilhados ou individuais; luminosidade, aquecimento, arejamento).

¹ A não acessibilidade da habitação não pode ser impedimento, devendo apenas ser considerada para situações de mobilidade reduzida.

IT03.PC02 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO VISITA DOMICILIÁRIA

Da visita domiciliária resulta o preenchimento do impresso *IMP06.IT03.PC02 – Relatório de Visita Domiciliária*, que pode inclusive ser utilizado como guião semi-estruturado da visita.

A temática relativa às barreiras arquitectónicas é particularmente relevante no caso de candidatos ao AF de CJ – LP e de AD e ID. A título ilustrativo, e sem o intuito de se assumir como uma identificação prescritiva ou exaustiva, identificam-se alguns aspectos a explorar neste âmbito:

- escadas (dimensões dos degraus, quantidade de degraus, existência de corrimão);
- rampas (largura, comprimento, declive);
- elevadores (dimensão, comandos);
- corredores (largura, obstáculos);
- portas (largura, obstáculos, manípulo);
- quarto (dimensões, características do mobiliário);
- WC (polibanho/banheira, barras de suporte, altura dos equipamentos sanitários);
- cozinha (acesso aos aparelhos/equipamentos);
- localização dos telefones e saídas (considerando situações de emergência).

No caso de a totalidade dos elementos do agregado familiar não ter estado presente aquando da avaliação psicossocial, este contacto pode ser efectuado no contexto da visita domiciliária, visto que o mesmo é um elemento fundamental para a análise da candidatura. Nesse caso, são aqui retomadas e exploradas algumas das questões referidas na *IT02.PC02 – Avaliação Psicossocial*.

IT04.PC02

Instrução de Trabalho - Avaliação Final do Processo de Selecção de Famílias de Acolhimento

1. ANÁLISE E AVALIAÇÃO DA CANDIDATURA A FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO

A avaliação final do processo de selecção visa aferir acerca do cumprimento dos requisitos de candidatura e das condições de selecção, nos termos dos normativos vigentes.

Para esta actividade contribuem todas as informações anteriormente recolhidas e processadas, nomeadamente as decorrentes da avaliação psicossocial e da visita domiciliária. No caso de candidatura a FA de CJ – LP, é ainda considerada a análise do *curriculum vitae* do candidato e informações complementares ao mesmo, recolhidas aquando da avaliação psicossocial.

Deste modo, e para a avaliação final são considerados como domínios de avaliação os seguintes:

- condições de saúde necessárias para prestar serviços de acolhimento à tipologia de clientes a que se candidata como FA;
- condições de higiene e habitacionais adequadas;
- acessibilidade arquitectónica da residência e meio envolvente;
- condições económicas;
- capacidade de resolução de problemas;
- capacidade afectiva e equilíbrio emocional;

**IT04.PC02 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
AVALIAÇÃO FINAL DO PROCESSO DE SELECÇÃO DE FAMÍLIAS DE ACOLHIMENTO**

- funcionalidade do perfil psicológico;
- estabilidade relacional;
- estabilidade sócio-familiar;
- existência de rede social e de suporte;
- motivações para o acolhimento adequadas;
- expectativas realistas e adequadas;
- aceitação consensual do acolhimento familiar por parte do agregado familiar;
- aceitação para participação em actividades de formação e desenvolvimento;
- disponibilidade para colaborar no processo de recuperação do papel parental da família de origem (no caso de candidatura a AF de CJ);
- disponibilidade para promover a relação do cliente com a família de origem (no caso de candidatura a AF de AD e ID);
- formação técnica adequada (no caso de candidatura a AF de CJ – LP);
- sensibilidade para a problemática das crianças e jovens em situação de risco ou com necessidade de AF (no caso de candidatura a AF de CJ);
- sensibilidade para a problemática das deficiências e incapacidades (no caso de candidatura a AF de AD);
- sensibilidade para a problemática do envelhecimento ou das deficiências e incapacidades (no caso de candidatura a AF de ID).

A avaliação qualitativa, efectuada com base nas informações recolhidas e sustentada por referência às evidências apuradas, é registada, pela equipa técnica, no impresso *IMP07.IT04.PC02 – Relatório de Avaliação Final do Processo de Selecção*. Com base nesta avaliação é emitido um parecer técnico.

Para efeitos de decisão, este impresso é enviado para a direcção da IE, tendo como anexos os seguintes: *IMP05.IT02.PC02 – Relatório de Avaliação Psicossocial* e *IMP06.IT03.PC02 – Relatório de Visita Domiciliária*.

2. DECISÃO ACERCA DA SELECÇÃO DA CANDIDATURA A FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO

Após a recepção do relatório, a Direcção da Instituição de Enquadramento analisa o parecer técnico e decide acerca da selecção da candidatura, no prazo estipulado nos normativos legais, contabilizado a partir da formalização da candidatura.

Na situação de indeferimento da candidatura, os serviços devem comunicar ao candidato a intenção de indeferimento, de forma a ser ouvido, dando cumprimento ao disposto nos

IT04.PC02 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
AVALIAÇÃO FINAL DO PROCESSO DE SELECÇÃO DE FAMÍLIAS DE ACOLHIMENTO

Arts. 100º, 101º e 102º do Código do Procedimento Administrativo (CPA).

A realização da audiência de interessados, pode ser efectuada das seguintes formas:

- audiência escrita: o candidato é notificado através do *IMP08.IT04.PC02 – Ofício – Audiência Escrita* para, no prazo de 10 dias úteis, efectuar resposta por escrito do que se lhe oferecer;
- audiência oral: o candidato é convocado para uma audiência, através do *IMP09.IT04.PC02 – Ofício – Audiência Oral*, com a antecedência máxima de 8 dias. Desta audiência, é lavrada acta, da qual constam as alegações/fundamentos apresentados pelo candidato, sendo assinada pelo candidato e pelo técnico responsável.

Se o candidato não apresentar novos elementos que afastem a proposta de decisão de indeferimento ou não contestarem, é emitida a decisão de indeferimento da candidatura, através do *IMP10.IT04.PC02 – Ofício – Notificação de Decisão de Indeferimento*.

Face à decisão de indeferimento, o candidato pode:

- reclamar da decisão, junto da IE, no prazo de 15 dias úteis;
- recorrer da decisão, no prazo de 30 dias úteis.

A IE pode reparar a decisão, alterando o sentido da mesma ou mantendo-o, emitindo posteriormente uma decisão final, nos moldes previstos no CPA.

No caso de a candidatura ser deferida, notifica-se o candidato do deferimento da mesma e prossegue-se para a Integração na Bolsa de FA (*IT05.PC02 – Integração na Bolsa de Famílias de Acolhimento*).

De salientar que o processo de avaliação das candidaturas implica um grande envolvimento e disponibilidade por parte dos candidatos, pelo que a comunicação/notificação de indeferimento de candidatura é um momento delicado, podendo então ser efectuada presencialmente. Devem ser focados os aspectos positivos e negativos da avaliação efectuada, explicitando-se os motivos que levam ao indeferimento da candidatura. Poderá ser relevante centrar os motivos de indeferimento sobre a adequação da família ao tipo de resposta pretendido, não sobre as qualidades e capacidades dos candidatos. Por outro lado, poderão os motivos de indeferimento estar relacionados com o ciclo de vida pessoal/familiar, pelo que num momento posterior poderão voltar a candidatar-se.

O processo do candidato não seleccionado é arquivado administrativamente, pelo menos durante o período de cinco anos.

IT05.PC02

Instrução de Trabalho – Integração na Bolsa de Famílias de Acolhimento

1. MANIFESTAÇÃO DE ACEITAÇÃO

Verificando-se a selecção da candidatura, mediante o previsto na *IT04.PC02 – Avaliação Final do Processo de Selecção de Família de Acolhimento*, o candidato é informado da decisão através do envio do *IMP11.IT04.PC02 – Ofício – Deferimento da Candidatura/Integração na Bolsa de Famílias de Acolhimento*.

2. BOLSA DE FAMÍLIAS DE ACOLHIMENTO

A totalidade das FA seleccionadas é registada na bolsa de FA, no sentido de agilizar os processos de escolha da FA para um determinado cliente. Em termos territoriais, a bolsa de FA assume um âmbito distrital.

Neste sentido, é organizada a listagem da bolsa de FA contendo indicações úteis para o momento de escolha da FA. Integra assim aspectos como os que constam do impresso *IMP12.IT05.PC02 – Listagem da Bolsa de Famílias de Acolhimento*:

IT05.PC02 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO INTEGRAÇÃO NA BOLSA DE FAMÍLIAS DE ACOLHIMENTO

- Tipo de FA: CJ; AD; ID;
- Identificação sobre se se trata de acolhimento em LF ou LP (no caso de FA de CJ);
- Perfil geral do(s) cliente(s) a acolher;
- Data da última actualização (referente ao explicitado na IT07.PC02 – *Actualização da Bolsa de Famílias de Acolhimento*).

Como boa prática, ao nível de eficácia e eficiência, recomenda-se a criação de um sistema informático que permita a constante actualização e consulta à base de dados de informação sobre todos as FA.

3. PROCESSO INDIVIDUAL DA FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO

A IE deve possuir e manter actualizado o processo individual da FA, que acompanha a FA ao longo da sua relação com a IE. Do processo constam, designadamente, os seguintes elementos:

- Identificação do membro responsável pelo AF
- Morada
- Informação disponibilizada
- Ficha de Entrevista Informativa
- Ficha de Candidatura
- Questionário Individual
- Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos
- Relatório de Avaliação Psicossocial
- Relatório da Visita Domiciliária
- Relatório de Avaliação Final
- Cópia dos ofícios de notificação da decisão enviados à FA
- Documentos entregues pela FA (p.e., fotocópia do Bilhete de Identidade, certificado de habilitações).

O Processo Individual da FA é arquivado na IE em local próprio e acessível à Direcção, ao coordenador de caso e à equipa técnica, em condições que garantam a confidencialidade da informação nele contida. Cada Processo Individual deverá ser actualizado regularmente.

O técnico responsável pela FA tem conhecimento da informação constante no processo individual e pode aceder a este, sem nunca pôr em causa os normativos legais referentes à protecção de dados e confidencialidade.

IT06.PC02

Instrução de Trabalho – Orientações para o Referencial de Formação

1. FORMAÇÃO PARA FAMÍLIAS DE ACOLHIMENTO

A organização e a implementação de acções de formação inicial e contínua visam dotar as FA das competências necessárias ao desempenho das funções e actividades cuja execução lhes compete, no sentido de as capacitar, e enquanto estratégia de promoção da qualidade do serviço prestado pelas mesmas.

As acções de formação podem ser organizadas em Unidades de Formação de Curta Duração, como consta do Catálogo Nacional de Qualificações.

No que respeita ao **planeamento, organização, implementação e avaliação** das acções de formação podem ser elencadas algumas orientações baseadas nas boas práticas formativas:

- valorizar o conhecimento e as competências dos participantes, partindo dessas para a exploração dos conteúdos e actividades de formação;
- adequar os conteúdos ao perfil das FA participantes;
- adoptar uma abordagem andragógica;
- privilegiar os métodos activos (p.e., método de casos, *role playing*) e técnicas e recursos de estimulação multisensorial;
- realizar a avaliação da satisfação dos participantes e incorporar os resultados daí provenientes no desenvolvimento das formações seguintes, assegurando portanto a melhoria contínua;
- promover, junto dos participantes, a elaboração de portefólios reflexivos que contenham a documentação das acções, evidências das actividades que desenvolveram, análises reflexivas das experiências formativas e de desenvolvimento, no sentido de apoiar a consciencialização dos adquiridos e a integração das acções nas suas narrativas pessoais;
- fomentar, junto dos participantes, a disseminação dos conhecimentos e competências desenvolvidos junto dos restantes elementos do agregado familiar que não tenham participado nas acções de formação, podendo para o efeito utilizarem o seu portefólio reflexivo como instrumento ao serviço dessa exploração partilhada.

**IT06.PC02 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
ORIENTAÇÕES PARA O REFERENCIAL DE FORMAÇÃO**

- valorizar a importância dos pares, nomeadamente através do convite a FA experientes para partilharem o seu testemunho e boas práticas, bem como para responderem a questões dos participantes;
- considerar a certificação das aprendizagens como um estímulo ao desenvolvimento;
- considerar as características do quotidiano familiar de cada FA na calendarização das acções de formação;
- auscultar as FA sobre os temas que gostariam de ver abordados nas acções de formação.

1.1. Formação inicial

Os exigentes papéis e funções assumidos pelas FA justificam a importância destas participarem em acções de formação inicial. Neste momento, as FA têm já conhecimentos acerca desta resposta social, fruto das acções empreendidas durante o processo de selecção. No entanto, é importante agora sistematizar esse conhecimento e aprofundá-lo, no sentido de reforçar e aprofundar as competências que já detêm, a fim de assegurar a existência das competências necessárias para proporcionar um AF de qualidade.

Nesse sentido, a formação inicial tem como **objectivos**, nomeadamente:

- organizar e sistematizar o conhecimento das FA sobre o AF;
- gerir as expectativas das FA;
- clarificar as diferenças entre acolher um cliente e cuidar de um familiar;
- preparar as FA para a prestação dos respectivos serviços;
- reforçar a motivação das FA;
- promover a autoconfiança das FA;
- reforçar a relação de trabalho estabelecida entre a FA e a IE;
- criar uma dinâmica de suporte e apoio entre FA.

Dado o carácter inicial desta formação, é considerado como boa prática que os seus conteúdos sejam organizados numa sequência semelhante às fases do acolhimento.

A título ilustrativo, são identificados alguns **conteúdos** que poderiam constar do referencial de formação, sendo que o desenvolvimento temático seria organizado em função do tipo de clientes a acolher (CJ; AD; ID):

- Enquadramento legal e social do AF (incluindo referência aos princípios éticos)
- Problemáticas associadas aos clientes habitualmente acolhidos, como por exemplo:
 - para FA de CJ:
 - negligência e maus-tratos;
 - abuso sexual;

**IT06.PC02 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
ORIENTAÇÕES PARA O REFERENCIAL DE FORMAÇÃO**

- famílias disfuncionais/desestruturadas;
- para FA de AD e ID:
 - negligência e maus-tratos;
 - discriminação familiar e social em razão da idade ou de situações de deficiências e incapacidades;
 - vivência pessoal de situações de dependência;
 - famílias disfuncionais/desestruturadas.
- Importância da vinculação (com enfoque nas etapas do ciclo de vida correspondentes ao tipo de FA – CJ ou AD e ID).
- Características do desenvolvimento biopsicossocial (com enfoque nas etapas do ciclo de vida correspondentes ao tipo de FA – CJ ou AD e ID) e papel das FA na sua estimulação/manutenção.
- Desafios inerentes à alteração de contexto familiar.
- Promoção do envolvimento da FO.
- Primeiros socorros.
- Medidas de prevenção e segurança.
- Saúde e nutrição (especificidades referentes ao tipo de clientes – CJ ou AD e ID).
- Prestação de cuidados em situações de dependência (para FA de AD e ID):
 - higiene e apresentação pessoal;
 - alimentação;
 - mobilidade;
- Preparação da saída do cliente e luto.

1.2. Formação contínua

Quando se trate de FA experientes e com acolhimentos recentes ou em curso, a formação contínua assume-se como uma estratégia fundamental à actualização, reciclagem, aprofundamento dos conhecimentos e competências relativos a esta prática e motivação.

A formação contínua tem como **objectivos**, nomeadamente:

- dotar as FA de competências especializadas relativas aos papéis e funções que assumem na prestação de serviços de AF;
- promover a manutenção e o reforço da motivação das FA;
- promover a autoconfiança das FA;
- reforçar a relação de trabalho estabelecida entre a FA e a IE;
- alimentar uma dinâmica de suporte e apoio entre FA.

Nesse sentido, a formação contínua pode ser organizada de modos múltiplos e complementares, designadamente através de:

**IT06.PC02 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
ORIENTAÇÕES PARA O REFERENCIAL DE FORMAÇÃO**

- formação individualização em contexto real de prática;
- formação em grupo com vista ao aprofundamento de competências especializadas;
- sessões de informação/*workshops* sobre temáticas específicas com especialistas do sector, nomeadamente através do envolvimento das estruturas gerais e especializadas da comunidade (p.e., Centro de Saúde, Centro de Dia, Escola);
- grupos de discussão compostos por FA com diferentes níveis de experiência.

As acções de formação contínua podem ainda ser úteis para a verificação das condições de permanência na bolsa de FA (cf. IT07.PC02 - *Actualização da Bolsa de FA*).

Para além da exploração mais detalhada dos conteúdos identificados para a formação inicial, na formação contínua podem ser exploradas **temáticas** como as que se apresentam seguidamente.

Para AF de CJ:

- Desenvolvimento psicomotor das crianças.
- Estilos educativos.
- O papel da escola no desenvolvimento pessoal e social das crianças e jovens.
- Vivência da intimidade na adolescência.
- A relevância dos grupos de pares na adolescência.
- Estratégia de preparação e apoio à transição para a vida activa.
- Prevenção dos acidentes domésticos e de lazer.
- Estratégias de apoio à reorganização funcional e adaptativa da FO.

Para AF de AD e ID:

- Prestação de cuidados básicos de saúde: sinais vitais, cumprimento do plano de medicação, interpretação de orientações relativas a um plano de medicação.
- Acompanhamento dos clientes em consultas e/ou na realização de exames de diagnóstico, tratamentos primários.
- Técnicas de alimentação e eliminação a clientes em situação de dependência.
- Técnicas de mobilidade e posicionamento de clientes em situação de dependência.
- Organizações de apoio à comunidade.
- Redes de apoio informais.
- Actividades e técnicas de animação.
- Prevenção e primeiros socorros.
- Nutrição e dietética.
- Prevenção de acidentes domésticos e de lazer.

IT07.PC02

Instrução de Trabalho – Actualização da Bolsa de Famílias de Acolhimento

1. ACTUALIZAÇÃO DA BOLSA DE FAMÍLIAS DE ACOLHIMENTO

Ainda que se considere que a actualização da Bolsa de FA é realizada sempre que esta é consultada, no seguimento da sinalização de um cliente com necessidade de acolhimento familiar (cf. IT01.PC03 – *Identificação das Necessidades do Cliente para Acolhimento* e IT02.PC03 – *Identificação de Famílias de Acolhimento Potenciais*), a IE poderá proceder à actualização da bolsa de FA, com a regularidade que considerar adequada, a fim de efectuar uma análise acerca das condições de permanência na bolsa.

Assim, trata-se de verificar se se mantêm os requisitos e as condições evidenciadas aquando do processo de selecção da FA e que fundamentaram a sua integração na bolsa. Constitui-se ainda como uma estratégia pertinente para a manutenção da relação de trabalho estabelecida entre a IE e a FA, bem como para o reforço da motivação das FA.

A verificação é efectuada pelo técnico da equipa técnica da IE através de contacto estabelecido com o membro da FA que assume a responsabilidade pelo AF. Previamente ao estabelecimento do contacto, o técnico prepara um guião semi-estruturado da entrevista, com base no conhecimento construído anteriormente acerca da FA. Deste modo, a individualização e personalização do guião facilitam a narrativa percebida pelo membro da FA. Ao sentir-se (re)conhecido, é também promovida a sua motivação e adesão à resposta social em causa. De salientar que o requisito referente à idade (aplicável às FA de CJ) é verificado por via documental, pelo que não é alvo de inquirição.

A preparação do guião pode ser auxiliada pelo recurso ao impresso de registo das

IT07.PC02 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO ACTUALIZAÇÃO DA BOLSA DE FAMÍLIAS DE ACOLHIMENTO

informações obtidas – *IMP15.IT07.PC02 – Ficha de Verificação das Condições de Integração na Bolsa de Famílias de Acolhimento*. No caso de a FA ter participado recentemente em acções de formação (cf. *IT06.PC02 - Orientações para o Referencial de Formação*), informações eventualmente aí recolhidas podem ainda constituir-se como um input a esta actividade.

Para a actualização da Bolsa de FA, contribuem também os resultados do acompanhamento do processo de Acolhimento Familiar (cf. *IT01.PC05 – Acompanhamento do Processo de Acolhimento Familiar*).

No decurso do contacto o técnico responsável pela actividade realiza diferentes tipos de questões:

- de resposta fechada – para critérios totalmente objectivos, mensuráveis e/ou facilmente evidenciáveis, como no caso das condições económicas e da composição do agregado familiar;
- de resposta aberta – para critérios e condições que impliquem a exploração de atitudes, sentimentos e perspectivas, como a sensibilidade para as problemáticas em causa e as expectativas e motivações relativas ao AF.

Além das informações recolhidas directamente, são ainda objecto de análise elementos como a coerência e consistência do discurso, reacções às questões colocadas, silêncios e hesitações, alterações no tom de voz e entoação. A análise cruzada entre estes aspectos e as respostas a cada questão, nomeadamente no caso das de resposta aberta, permitem igualmente despistar eventuais alterações ao nível do funcionamento psicológico, da capacidade afectiva e da capacidade intelectual, entre outros.

Deste contacto pode resultar:

- a não actualização de informações, dada a sua constância;
- a actualização de informações que reforcem as condições da FA para o AF (p.e., investimento em formação técnica no âmbito das crianças e jovens no caso do AF de CJ – LP);
- a actualização de informações que inviabilizam a manutenção na bolsa de FA (p.e., agravamento substantivo das condições económicas do agregado familiar);
- a necessidade de explorar, com maior detalhe, um ou mais critérios/condições, por insuficiência das informações obtidas ou presumível inconsistência das mesmas.

Neste último caso, é identificado o tipo de actividade de exploração adicional (p.e., entrevista ou visita domiciliária) e executada a respectiva diligência, num intervalo de tempo não superior a 5 dias úteis.

**IT07.PC02 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
ACTUALIZAÇÃO DA BOLSA DE FAMÍLIAS DE ACOLHIMENTO**

Com base no conjunto de informações recolhidas é emitido um parecer relativo às condições de permanência na bolsa e enviado à Direcção da IE.

Na situação de inexistência de condições para permanência na Bolsa de FA, os serviços devem comunicar ao candidato a intenção de revogação da decisão, de forma a ser ouvido, dando cumprimento ao disposto nos Arts. 100º, 101º e 102º do Código do Procedimento Administrativo (CPA).

A realização da audiência de interessados, pode ser efectuada das seguintes formas:

- Audiência escrita: o candidato é notificado através do *IMP14.IT07.PC02 – Ofício – Audiência Escrita* para, no prazo de 10 dias úteis, efectuar resposta por escrito do que se lhe oferecer;
- Audiência oral: o candidato é convocado para uma audiência, através do *IMP15.IT07.PC02 – Ofício – Audiência Oral*, com a antecedência máxima de 8 dias. Desta audiência, é lavrada acta, da qual constam as alegações/fundamentos apresentados pelo candidato, sendo assinada pelo candidato e pelo técnico responsável.

Se o candidato não apresentar novos elementos que afastem a proposta de revogação da decisão de selecção e, conseqüentemente, de não permanência na bolsa de FA ou não contestarem, é enviado à FA o *IMP16.IT07.PC02 – Ofício - Revogação da Decisão de Selecção como Família de Acolhimento*.

Face à decisão de revogação, o candidato pode:

- reclamar da decisão, junto da IE, no prazo de 15 dias úteis;
- recorrer da decisão, no prazo de 30 dias úteis.

A IE pode reparar a decisão, alterando o sentido da mesma ou mantendo-o, emitindo posteriormente uma decisão final, nos moldes previstos no CPA.

O processo da FA que não permanece na bolsa é arquivado administrativamente, pelo menos durante o período de cinco anos.

Tal como referido, os resultados desta actividade são registados no impresso *IMP13.IT07.PC02 – Ficha de Verificação das Condições de Integração na Bolsa de FA*, procedendo-se ainda à actualização do processo individual da FA e do impresso *IMP12.IT05.PC02 – Listagem da Bolsa de Famílias de Acolhimento*, através da introdução da data, no campo “última actualização” e, no caso de não manutenção, da eliminação da FA da bolsa.

Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP01.IT01.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 1

Nome do(s) Candidato(s): _____

Data _____

Nº Processo _____

1 VALIDAÇÃO DOS REQUISITOS DE CANDIDATURA

	Crianças e jovens		Adultos com deficiências e incapacidades		Idosos	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Idade superior a 25 e inferior a 65 (se casal ou parentes em economia comum é aplicável apenas a 1 elemento)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Idade superior a 25 anos			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Escolaridade obrigatória	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Condições de saúde necessárias para acolher a tipologia de clientes a que se candidata como FA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Condições de higiene e habitacionais adequadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inexistência de candidatura à adoção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Acolhimento familiar a título de actividade principal ou secundária (com horário compatível com as funções de AF), ou exclusiva no caso de se candidatar a CJ – LP	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cadastro criminal conforme o previsto nos normativos vigentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inexistência de inibição do exercício do poder paternal/responsabilidades parentais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Formação técnica adequada (se candidato a CJ – LP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

2 PARECER

Admissível?

(assinale com uma X)

Sim

Não (1) Porquê? _____

3 ASSINATURAS

Técnico(s) _____ Data: _____

_____ Data: _____

Ofício - Audiência Escrita

IMP02.IT01.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 1

Identificação da Instituição de Enquadramento

Localidade, data por extenso

Assunto: Audiência de interessados - proposta de decisão //(identificar legislação)

Exmo (a). Sr(a).

Na sequência da candidatura acima indicada, e após análise dos requisitos exigidos, nos termos da legislação em referência, notifica-se V. Ex.^ª(s) de que, não vai ser proposta a aceitação da mesma, pelos motivos a seguir indicados:

(Elencar detalhadamente os fundamentos de facto e de direito que determinam a não aceitação da candidatura apresentada)

Mais se informa que poderá expor por escrito, no prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data de recepção deste ofício, os motivos que possam obstar à referida decisão, conforme disposto nos Arts. 100.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo.

Com os melhores cumprimentos,

O(A) Director(a)

(Nome)

Ofício - Audiência Oral

IMP03.IT01.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 1

Identificação da Instituição de Enquadramento

Localidade, data por extenso

Assunto: Convocatória para comunicação da proposta de decisão sobre candidatura /(identificar legislação)

Exmo (a). Sr(a).

Na sequência da candidatura acima indicada, e após análise dos requisitos exigidos, de acordo com a legislação supra referida, vimos por este meio convocar V. Ex.^ª(s) para uma audiência a realizar no dia _____, pelas _____ h, nas instalações _____, com vista a comunicar o sentido da decisão a ser proposta, bem como dos respectivos fundamentos, nos termos do disposto nos Arts. 100.º e 102.º do Código do Procedimento Administrativo.

Com os melhores cumprimentos,

O(A) Director(a)

(Nome)

Ofício - Notificação de Decisão de Não Aceitação

IMP04.IT01.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 1

Localidade, data por extenso

Assunto: Notificação de decisão de não aceitação da candidatura/(identificar legislação)

Exmo (a). Sr(a).

Na sequência da candidatura acima indicada, e após análise dos requisitos exigidos, nos termos da legislação em referência, e não tendo resultado da audiência, efectuada nos termos e para os efeitos do Código do Procedimento Administrativo, quaisquer elementos que permitissem alterar a decisão a tomar, vimos por este meio notificar V. Ex.^ª(s) de que, por decisão de _____ do _____ do _____, não se procedeu à aceitação da candidatura interposta, pelos motivos a seguir indicados :

-

-

-

Mais se informa que, da decisão proferida poderá reclamar, no prazo de 15 dias úteis, conforme disposto nos Arts. 161.º e 162.º do Código do Procedimento Administrativo, devendo o requerimento, acompanhado das respectivas alegações, ser apresentado nesta Instituição de Enquadramento.

Com os melhores cumprimentos,

O(A) Director(a)

(Nome)

Nome do(s) Candidato(s): _____

Data _____

Nº Processo _____

1 HISTÓRIA, FUNCIONAMENTO E COMPOSIÇÃO DO AGREGADO FAMILIAR

(Percurso familiar, escolar e profissional dos elementos do agregado familiar; genograma – em anexo)

2 CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA FAMILIAR

(Funcionamento do lar; comunicação do candidato com os restantes elementos do agregado; entre-ajudas; resolução de conflitos; aspectos relevantes da rotina; relações com a família alargada. No caso de existir casal: história da relação do casal, comunicação entre o casal)

3 APOIO SOCIAL

(Relações com o exterior; redes de apoio formais e informais; interesses; ocupação de tempos livres; ecomapa – em anexo; disponibilidade para apoiar no acolhimento familiar)

4 HISTÓRIA E SITUAÇÃO ACTUAL DE SAÚDE

(Estado de saúde de todos os elementos do agregado familiar, incluindo estados anteriores; identificação de situações de deficiências e incapacidades e de dependência)

5 CONDIÇÕES ECONÓMICAS DO AGREGADO FAMILIAR

(Exploração dos rendimentos fixos e despesas do agregado; impacto da inclusão de um novo elemento no equilíbrio económico)

6 PROJECTO DE ACOLHIMENTO FAMILIAR

(Exploração do modo como surgiu a ideia da candidatura; evolução da mesma ao longo do tempo; partilha da mesma com os elementos do agregado familiar e outras pessoas significativas e respectivas reacções; receios)

7 PERFIL DO CLIENTE A ACOLHER

(Criança, jovem, adulto com deficiências e incapacidades e pessoa idosa.

Faixa etária; sexo; problemas de saúde; deficiências e incapacidades/ dependência; receptividade a irmãos.)

8 EXPECTATIVAS SOBRE O ACOLHIMENTO FAMILIAR

(Aceitação da história de vida e das características do cliente; idealização do cliente; disposição para a formação e para pedir ajuda; disponibilidade para a reorganização familiar se receberem um cliente. Candidato a FA de CJ: disponibilidade para a relação com a família de origem; disponibilidade para a temporalidade do acolhimento. Candidato a FA de AD e ID: postura face a potenciais situações de dependência; postura face às deficiências e incapacidades; disponibilidade para apoiar a relação com a família de origem.)

9 CAPACIDADE E COMPETÊNCIA PARA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS

(Articulação com as estruturas da comunidade onde possa estar inserido o cliente, sensibilização e conhecimento acerca dos potenciais cuidados a prestar; experiências similares anteriores)

Para candidatos a FA de CJ

10 CAPACIDADE E COMPETÊNCIA PARENTAL

(Exploração da percepção ou implementação de valores apropriados e não apropriados à educação de uma criança ou jovem; exploração do estilo educativo advogado ou implementado)

11 OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

12 ASSINATURAS

Técnico(s) _____ Data: _____

_____ Data: _____

Relatório de Visita Domiciliária

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP06.IT03.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 2

Nome do(s) Candidato(s): _____

Data _____

Nº Processo _____

1 CARACTERIZAÇÃO GERAL DA HABITAÇÃO

Tipo de habitação

Casa Piso _____

Apartamento Piso _____

Outra Especificar _____

Habitação social? Sim Não

Escadas interiores? Sim Não

Escadas exteriores? Sim Não

Elevador? Sim Não

N.º de divisões: _____

Regime de ocupação:

Própria Com encargos

Arrendada Sem encargos

Cedida

Outro: Identifique _____

Estado de conservação:

2 CONDIÇÕES DE HABITABILIDADE E INFRA-ESTRUTURAS

Cozinha Fogão Rádio

WC Frigorífico TV

Água canalizada Esquentador Vídeo/ DVD

Luz Máq. lavar roupa Telefone/ telemóvel

Rede de esgotos Máq. lavar loiça Computador

Aquecimento Micro-ondas

Barreiras arquitectónicas:

Não Sim Especificar quais _____

Aparência geral:

Arrumada Sim Não

Limpa Sim Não

Relatório de Visita Domiciliária

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP06.IT03.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 2 de 2

Estado de conservação

Interior

Bom estado

Razoável

Degradado

Exterior

Bom estado

Razoável

Degradado

Espaço exterior

Sim

Não

Descrever

3 RECURSOS ENVOLVENTES

	Inexistência	Boas	Razoáveis	Más	S/ informação
Transportes públicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comércio 1.ª necessidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outro comércio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpeza de ruas/ recolha de lixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Equipamentos sociais – Quais?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espaços verdes/ locais de convívio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segurança pública	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso a Centro(s) Urbano(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

No agregado familiar existe transporte próprio?

Sim

O candidato

Outro elemento

Não

4 CONDIÇÕES PARA ACOLHER CLIENTE(S)

(número de quartos; partilhados ou individuais; luminosidade, aquecimento, arejamento)

5 OBSERVAÇÕES

6 ASSINATURAS

Técnico(s) _____ Data: _____

_____ Data: _____

Relatório de Avaliação Final do Processo de Selecção

Análise e Avaliação da Candidatura a FA

IMP07.IT04.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 3

Identificação da Instituição de Enquadramento

Nome do(s) Candidato(s): _____

Data _____

Nº Processo _____

1 AVALIAÇÃO SÍNTESE DA CANDIDATURA ¹

Critérios (referentes aos dos membros da família candidata)	Avaliação qualitativa
Condições de saúde necessárias para acolher a tipologia de clientes a que se candidata como FA	
Condições de higiene e habitacionais adequadas	
Acessibilidade arquitectónica da residência	
Condições económicas	
Capacidade de resolução de problemas	
Capacidade afectiva e equilíbrio emocional	
Funcionalidade do perfil psicológico	
Estabilidade relacional	
Estabilidade sócio-familiar	
Existência de rede social e de suporte	
Motivações para o acolhimento adequadas	
Expectativas realistas e adequadas	
Aceitação consensual do acolhimento familiar por parte do agregado familiar	
Predisposição para participar em actividades de formação e desenvolvimento	
Disponibilidade para colaborar no processo de recuperação do papel parental da família de origem (no caso de candidatura a AF de CJ)	
Disponibilidade para promover a relação do cliente com a família de origem (no caso de candidatura a AF de AI e ID)	
Formação técnica adequada (no caso de candidatura a AF de CJ – lar profissional)	
Sensibilidade para a problemática das crianças e jovens em situação de risco ou com necessidade de AF (no caso de candidatura a AF de CJ)	
Sensibilidade para a problemática das deficiências e incapacidades (no caso de candidatura a AF de AD)	
Sensibilidade para a problemática do envelhecimento e da dependência (no caso de candidatura a AF de ID)	

¹ Na partilha deste relatório para aprovação são anexados os seguintes impressos devidamente preenchidos: IMP05.IT02.PC02 – Relatório de Avaliação Psicossocial e IMP06.IT03.PC02 – Relatório de Visita Domiciliária.

Relatório de Avaliação Final do Processo de Seleção

Identificação da Instituição de Enquadramento

Análise e Avaliação da Candidatura a FA

IMP07.IT04.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 2 de 3

2 OBSERVAÇÕES

3 PARECER

Candidatura adequada?
(assinalar com um x)

Sim

Não

Fundamentação

4 ASSINATURAS

Técnico(s) _____ Data: _____

_____ Data: _____

Data de Envio para Decisão:

Relatório de Avaliação Final do Processo de Selecção

Identificação da Instituição de Enquadramento

Decisão Acerca da Selecção da Candidatura a FA

IMP07.IT04.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 3 de 3

Data de Recepção para Decisão:

Análise da Proposta Técnica

5 DECISÃO

(assinalar com um x)

Deferimento

Indeferimento ¹

6 ASSINATURAS

Direcção da IE _____ Data: _____

¹ Envio do IMP08.IT04.PC02 - Ofício - Audiência escrita.

Ofício - Audiência Escrita

IMP08.IT04.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 1

Identificação da Instituição de Enquadramento

Localidade, data por extenso

Assunto: Audiência de interessados - proposta de decisão //(identificar legislação)

Exmo (a). Sr(a).

Na sequência da candidatura acima indicada, e após conclusão do estudo da situação, nos termos da legislação em referência, notifica-se V. Ex.^ª(s) de que, vai ser proposto o indeferimento da mesma, pelos motivos a seguir indicados:

(Elencar detalhadamente os fundamentos de facto e de direito que determinam a não aceitação da candidatura apresentada)

Mais se informa que poderá expor por escrito, no prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data de recepção deste ofício, os motivos que possam obstar à referida decisão, conforme disposto nos Arts. 100.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo.

Com os melhores cumprimentos,

O(A) Director(a)

(Nome)

Ofício - Audiência Oral

IMP09.IT04.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 1

Identificação da Instituição de Enquadramento

Localidade, data por extenso

Assunto: Convocatória para comunicação da proposta de decisão sobre candidatura /(identificar legislação)

Exmo (a). Sr(a).

Na sequência da candidatura acima indicada, e após conclusão do estudo da situação, de acordo com a legislação supra referida, vimos por este meio convocar V. Ex.^ª(s) para uma audiência a realizar no dia _____, pelas _____h, nas instalações _____, com vista a comunicar o sentido da decisão a ser proposta, bem como dos respectivos fundamentos, nos termos do disposto nos Arts. 100.º e 102.º do Código do Procedimento Administrativo.

Com os melhores cumprimentos,

O(A) Director(a)

(Nome)

Ofício - Notificação de Decisão de Indeferimento da Candidatura

IMP10.IT04.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 1

Identificação da Instituição de Enquadramento

Localidade, data por extenso

Assunto: Notificação de decisão de indeferimento/(identificar legislação)

Exmo (a). Sr(a).

Na sequência da candidatura acima indicada, , e após conclusão do estudo da situação, nos termos da legislação em referência, e não tendo resultado da audiência, efectuada nos termos e para os efeitos do Código do Procedimento Administrativo, quaisquer elementos que permitissem alterar a decisão a tomar, vimos por este meio notificar V. Ex.^ª(s) de que, por decisão de _____ do _____ do _____, se procedeu ao indeferimento da candidatura interposta, pelos motivos a seguir indicados :

-

-

-

Mais se informa que, da decisão proferida poderá reclamar, no prazo de 15 dias úteis, conforme disposto nos Arts. 161.º e 162.º do Código do Procedimento Administrativo, devendo o requerimento, acompanhado das respectivas alegações, ser apresentado nesta Instituição de Enquadramento.

Com os melhores cumprimentos,

O(A) Director(a)

(Nome)

Ofício - Deferimento da Candidatura/ Integração na Bolsa de FA

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP11.IT04.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 1

Localidade, data por extenso

Assunto: Notificação de Deferimento de Candidatura/Integração na Bolsa de Famílias de Acolhimento/(identificar legislação)

Exmo (a). Sr(a).

Na sequência da candidatura efectuada, e após conclusão do estudo da situação, efectuado nos termos dos normativos vigentes, notifica-se V. Ex.^a que a sua candidatura foi deferida e que foi seleccionado(a) como Família de Acolhimento.

Em conformidade foi emitido o respectivo Certificado de Selecção, o qual segue em anexo.

Mais se informa, que se procederá a novo contacto quando se encontrem reunidas as condições que permitam dar início ao Acolhimento Familiar.

Para qualquer informação/esclarecimento complementar ou outro assunto, poderá entrar em contacto com o/a Sr/ Sr.^a _____, através do telefone _____, fax _____ ou correio electrónico _____.

Com os melhores cumprimentos,

O(A) Director(a)

(Nome)

Ficha de Verificação da Manutenção das Condições de Integração na Bolsa de FA

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP13.IT07.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 2 de 3

Necessidade de exploração adicional (p.e., entrevista, visita domiciliária):

Sim passar para item 2

Não passar para item 3

Alterações verificadas:

Observações:

2 ACTIVIDADE DE EXPLORAÇÃO ADICIONAL

Tipo de actividade
(assinale com um X)

Entrevista

Visita domiciliária

Outra Qual?

Síntese da actividade

Alterações verificadas:

Observações:

3 PARECER

A FA apresenta condições para permanecer na bolsa? ¹
(assinale com uma X)

Sim

Não Porquê?

4 ASSINATURAS

Técnico(s) _____ Data: _____

_____ Data: _____

¹ Envio do presente impresso devidamente preenchido para a direcção da IE, para efeitos de decisão.

Ficha de Verificação da Manutenção das Condições de Integração na Bolsa de FA

Identificação da Instituição de Enquadramento

Decisão Acerca da Permanência de FA na Bolsa

IMP13.IT07.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 3 de 3

Data de Recepção para Decisão:

Análise da Proposta Técnica

5 DECISÃO

(assinalar com um x)

Deferimento

Indeferimento ¹

6 ASSINATURAS

Direcção da IE _____ Data: _____

¹ Envio de IMP14.IT07.PC02 - Ofício - Audiência Escrita ou IMP15.IT07.PC02 - Ofício - Audiência Oral e IMP16.IT07.PC02 - Ofício - Revogação da Decisão de Selecção como FA.

Ofício - Audiência Escrita

IMP14.IT07.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 1

Identificação da Instituição de Enquadramento

Localidade, data por extenso

Assunto: Audiência de interessados - proposta de revogação da decisão de selecção como FA /(identificar legislação)

Exmo (a). Sr(a).

Na sequência da recolha de informações e da análise das condições de integração na bolsa de FA, nos termos da legislação em referência, notifica-se V. Ex.^ª(s) de que, vai ser proposta a revogação da decisão de selecção como FA, pelos motivos a seguir indicados:

(Elencar detalhadamente os fundamentos de facto e de direito que determinam a não aceitação da candidatura apresentada)

Mais se informa que poderá expor por escrito, no prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data de recepção deste ofício, os motivos que possam obstar à referida decisão, conforme disposto nos Arts. 100.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo.

Com os melhores cumprimentos,

O(A) Director(a)

(Nome)

Ofício - Audiência Oral

IMP15.IT07.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 1

Identificação da Instituição de Enquadramento

Localidade, data por extenso

Assunto: Convocatória para Comunicação da Proposta de Revogação da Decisão de Selecção como FA //(identificar legislação)

Exmo (a). Sr(a).

Na sequência da recolha de informações e da análise das condições de integração na bolsa de FA, de acordo com a legislação supra referida, vimos por este meio convocar V. Ex.^a(s) para uma audiência a realizar no dia _____, pelas _____h, nas instalações _____, com vista a comunicar o sentido da decisão a ser proposta, bem como dos respectivos fundamentos, nos termos do disposto nos Arts. 100.º e 102.º do Código do Procedimento Administrativo.

Com os melhores cumprimentos,

O(A) Director(a)

(Nome)

Ofício - Revogação da Decisão de Selecção como FA

IMP16.IT07.PC02 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 1

Identificação da Instituição de Enquadramento

Localidade, data por extenso

Assunto: Revogação da Decisão de Selecção como Família de Acolhimento/(identificar legislação)

Exmo (a). Sr(a).

Na sequência do contacto para actualização das condições enquanto Família de Acolhimento integrada em Bolsa, notifica-se V. Ex.^a de que, nos termos dos normativos vigentes, não se mantêm as condições/requisitos para permanência como Família de Acolhimento, sendo que, por decisão de _____ do _____, se procedeu à revogação da decisão de selecção como FA, proferida em _____¹, pelos motivos a seguir indicados:

...

...

Mais se informa que da decisão referida poderá V. Ex.^a reclamar, no prazo de 15 dias úteis, conforme disposto nos artigos 161.º e 162.º do CPA, devendo o requerimento, acompanhado das respectivas alegações, ser apresentado nesta instituição de enquadramento

Com os melhores cumprimentos,

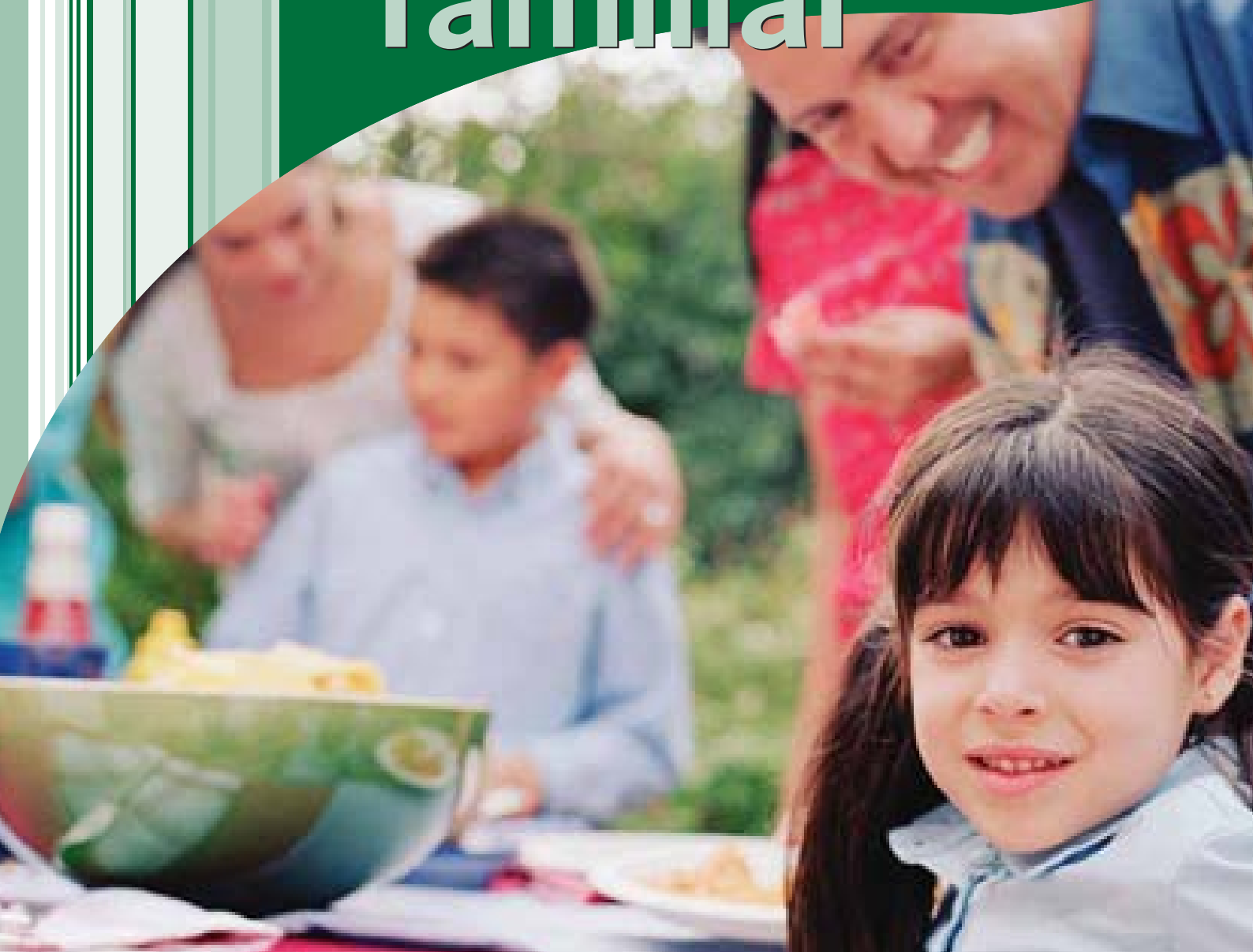
O(A) Director(a)

(Nome)

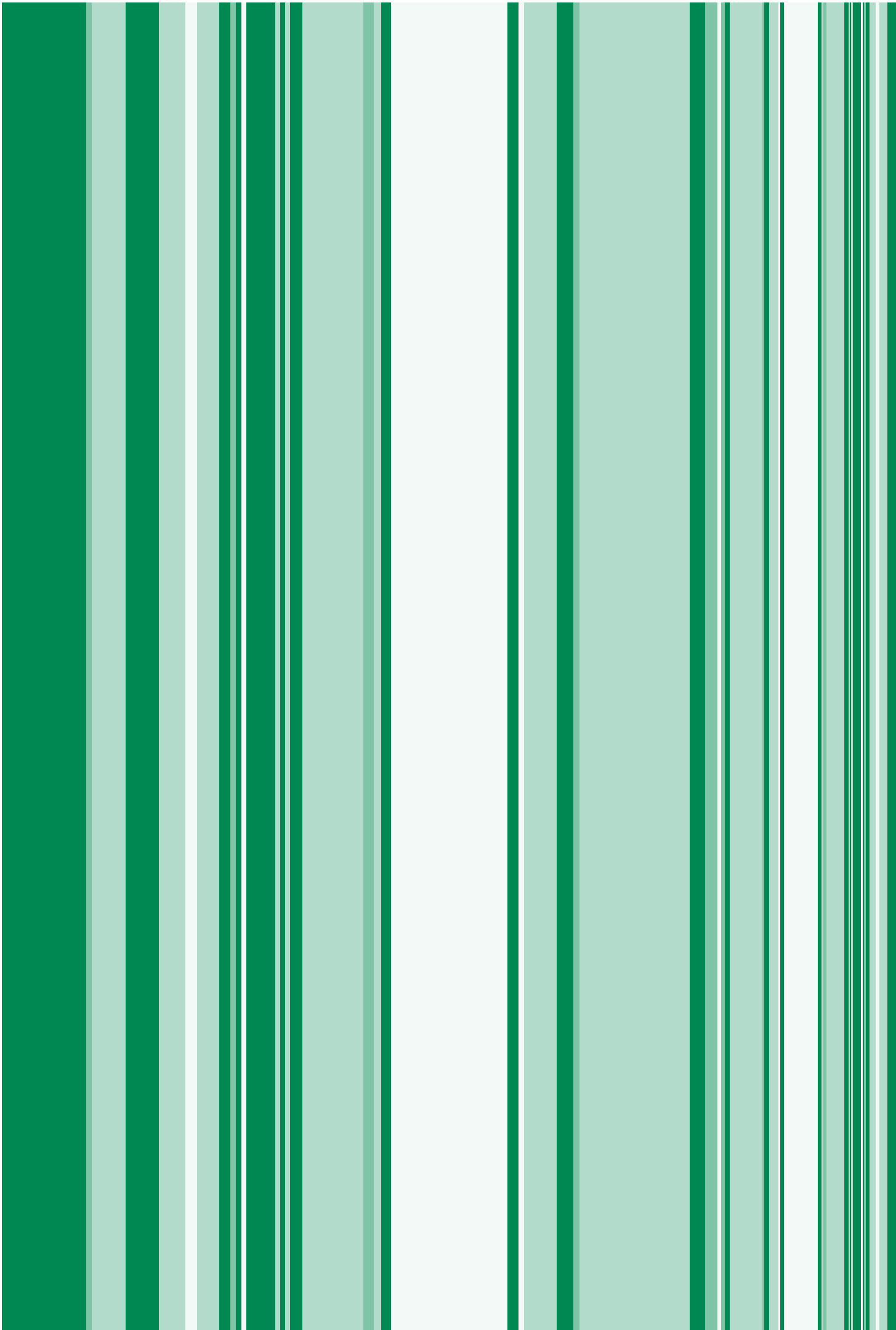
¹ Colocar data de decisão de deferimento de candidatura/selecção como FA.

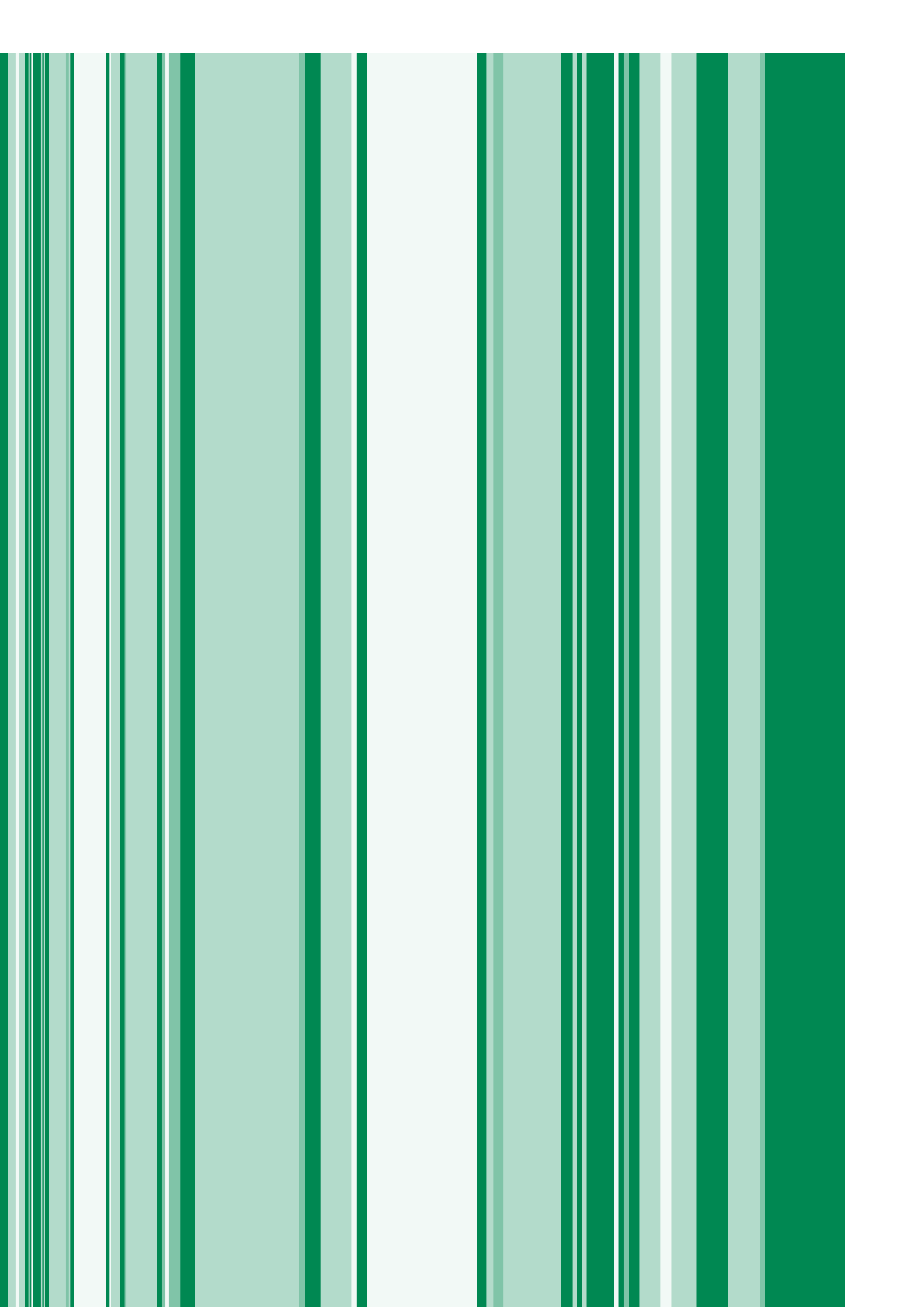
manual
de processos-chave

acolhimento familiar

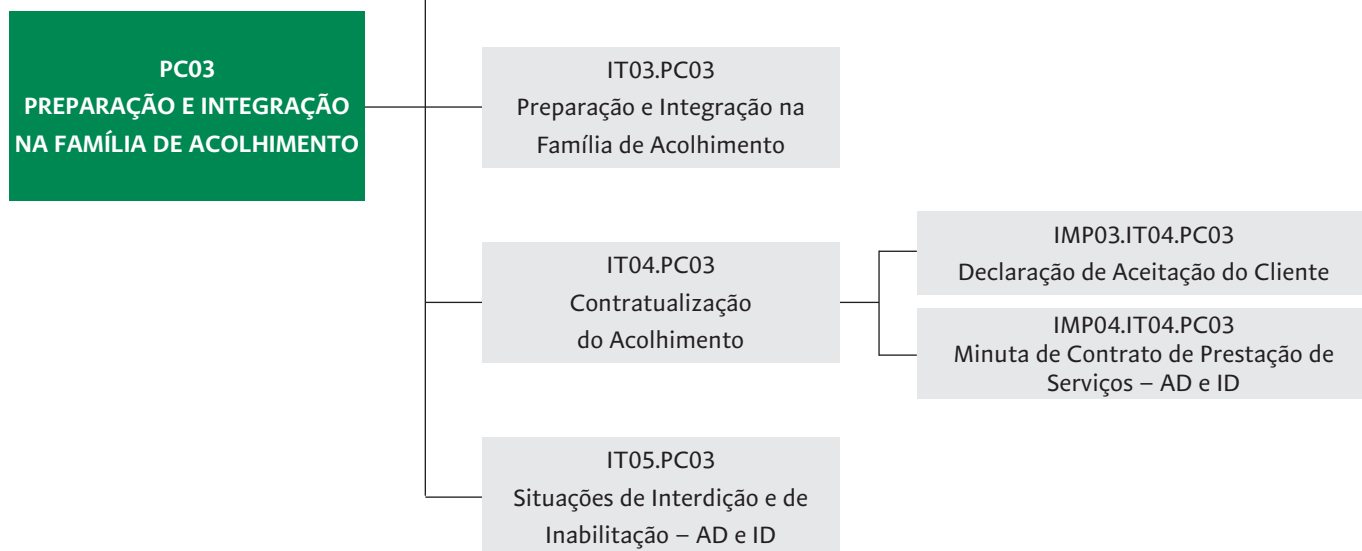


Processo 03 Preparação e Integração na Família de Acolhimento
Processo 04 Plano Individual





PC 03
**Preparação e
Integração na
Família de Acolhimento**



PC03

Preparação e Integração na Família de Acolhimento

1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para as actividades de preparação e integração do cliente na Família de Acolhimento (FA).

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores que desempenham funções nos serviços responsáveis pelas fases de estudo e caracterização do caso do cliente, identificação da família de acolhimento mais ajustada e preparação do início do Acolhimento Familiar (AF).

3. INDICADORES DO PROCESSO

Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela instituição de enquadramento (IE), em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos.

Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
Pedido de acolhimento advindo de Tribunal/CPCJ, Hospitais, Centros de Saúde, Segurança Social, entre outros	<pre> graph TD INICIO([INÍCIO]) --> S1[1. SINALIZAÇÃO DE NECESSIDADE DE ACOLHIMENTO] S1 --> S2[2. ESTUDO E CARACTERIZAÇÃO DO CASO] S2 --> D1{NECESSÁRIO MAIS INFORMAÇÃO?} D1 -- SIM --> S3[3. SOLICITAR MAIS INFORMAÇÃO] D1 -- NÃO --> S4[4. ANÁLISE DA BOLSA DE FAMÍLIAS DE ACOLHIMENTO] S3 --> S4 S4 --> D2{FA COM PERFIL ADEQUADO?} D2 -- SIM --> S5[5. SOLICITAÇÃO DA ALTERAÇÃO DA MEDIDA OU INTEGRAÇÃO NOUTRA RESPOSTA SOCIAL] D2 -- NÃO --> S4 S5 --> A((A)) B((B)) --> S4 </pre>	Pedido de acolhimento recepcionado	ET		ET	<p>1. Sinalização de Necessidade de Acolhimento</p> <p>Ver: IT01.PC03 - Identificação das Necessidades do Cliente para Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sinalização da necessidade de acolhimento - estudo e caracterização do caso - processo individual do cliente
<p>Informação sobre o cliente recebida aquando da sinalização de necessidade de acolhimento</p> <p>IMP01.IT01.PC03 - Relatório de Estudo de Caso</p>		Relatório de Estudo de Caso preenchido	CC		ET	<p>2. Estudo e Caracterização do Caso</p> <p>Ver: IT01.PC03 - Identificação das Necessidades do Cliente para Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sinalização da necessidade de acolhimento - estudo e caracterização do caso - processo individual do cliente
<p>Relatório de Estudo de Caso preenchido</p> <p>Necessidade de recolher informações adicionais identificada</p>		Relatório de Estudo de Caso actualizado	CC		ET + C + FO + OT + PA	<p>3. Solicitação Informação Adicional</p> <p>Quando no estudo e caracterização do caso é identificada a necessidade de obter mais informações, a equipa técnica empreende as diligências respectivas</p> <p>Ver: IT01.PC03 - Identificação das Necessidades do Cliente para Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sinalização da necessidade de acolhimento - estudo e caracterização do caso - processo individual do cliente
<p>Relatório de Estudo de Caso preenchido/ actualizado</p> <p>IMP02.IT02.PC03 - Ficha de Análise e Identificação de FA Potenciais</p> <p>Análise da Bolsa de FA realizada</p>		<p>Análise da Bolsa de FA realizada</p> <p>Ficha de Análise e Identificação de FA Potenciais preenchida no campo 1</p>	CC		FA + ET + OT	<p>4. Análise da Bolsa de Famílias de Acolhimento</p> <p>Ver: IT02.PC03 - Identificação de Famílias de Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - análise da bolsa e triagem de FA potenciais - articulação com FA potenciais
<p>Ficha de Análise e Identificação de FA Potenciais preenchida no campo 1</p>		<p>Ficha de Análise e Identificação de FA Potenciais preenchida</p>	DI		CC + ET + PA + OT	<p>5. Solicitação da Alteração da Medida ou de Integração em Outra Resposta Social</p> <p>Quando da análise da bolsa de FA não surgir a identificação de FA com perfil adequado, procede-se à solicitação da alteração da medida ou encaminhamento para integração noutra resposta social</p> <p>Ver: IT02.PC03 - Identificação de Famílias de Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - análise da bolsa e triagem de FA potenciais - articulação com FA potenciais

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Ficha de Análise e Identificação de FA Potenciais preenchida</p> <p>Processo Individual da FA</p>		<p>Contactos com FA registados</p> <p>Processo Individual da FA actualizado</p>	CC	FA + ET	CC	<p>6. Articulação com Família de Acolhimento Potencial</p> <p>Ver: IT02.PC03 - Identificação de Famílias de Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - análise da bolsa e triagem de FA potenciais - articulação com FA potenciais
<p>Processo Individual do Cliente</p> <p>Processo Individual da FA</p>		<p>Actividades de preparação do cliente e FA realizadas</p>	CC	C + FA + ET	C + FA	<p>7. Preparação do Cliente e da Família de Acolhimento</p> <p>Ver: IT03.PC03 - Preparação e Integração na Família de Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - preparação do acolhimento e aceitação do AF em FA identificada - integração do Cliente com a FA
<p>Processo Individual do Cliente</p> <p>Processo Individual da FA</p>		<p>FO preparada para o AF</p>	CC	C + FA + ET	FA	<p>8. Preparação da Família de Origem</p> <p>Ver: IT03.PC03 - Preparação e Integração na Família de Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - preparação do acolhimento e aceitação do AF em FA identificada - integração do Cliente com a FA
<p>Cliente, FA e FO preparados para o AF</p> <p>Aceitação do AF entre Cliente e FA</p>		<p>Contrato de Prestação de Serviços entre IE e FA assinado</p> <p>Declaração de Aceitação do Cliente (se AD ou ID)</p>	CC	C + FA + CC	IE + C + C + FA	<p>9. Contratualização</p> <p>Verificando-se a aceitação do AF entre cliente e FA, procede-se à contratualização. Tratando-se do AF de AD ou ID, o acolhimento é também acordado com o cliente.</p> <p>Ver: IT04.PC03 - Contratualização do Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - celebração do contrato - alterações ao contrato
<p>Contrato de Prestação de Serviços entre IE e FA assinado</p> <p>Declaração de Aceitação do Cliente (se AF de AD ou ID)</p>		<p>Cliente integrado na FA</p>	DI	C + FA + ET	C + FA	<p>10. Integração do Cliente na Família de Acolhimento</p> <p>Ver: IT03.PC03 - Preparação e Integração na Família de Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - preparação do acolhimento e aceitação do AF em FA identificada - integração do Cliente com a FA

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

<p>Entrada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necessidades e expectativas dos clientes com necessidade de acolhimento • Necessidades e expectativas das FA • Medidas de promoção dos direitos e de protecção das crianças e jovens em perigo • Processo/informação histórica do cliente • Bolsa de FA 	<p>Origem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tribunal/CPCJ • Outros Serviços/Departamentos da Instituição de Enquadramento • Outras organizações públicas e/ou privadas • Comunidade
<p>Saída</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato • Processo Individual do Cliente e da Família de Acolhimento 	<p>Destino</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliente/pessoas significativas • Família de Acolhimento • Tribunal/CPCJ • Outra resposta social
<p>Documentos de Referência</p>	
<p>Instruções de trabalho</p> <p>IT01. PC03 – Identificação das Necessidades do Cliente para Acolhimento</p> <p>IT02.PC03 – Identificação de Famílias de Acolhimento Potenciais</p> <p>IT03.PC03 – Preparação e Integração na Família de Acolhimento</p> <p>IT04.PC03 – Contratualização do Acolhimento</p>	<p>Impressos</p> <p>IMP01.IT01.PC03 – Relatório de Estudo de Caso</p> <p>IMP02.IT02.PC03 – Ficha de Análise e Identificação de Famílias de Acolhimento Potenciais</p> <p>IMP03.IT04.PC03 – Declaração de Aceitação do Cliente</p> <p>IMP04.IT04.PC03 – Minuta de Contrato de Prestação de Serviços – AD e ID</p>
<p>IT05.PC03 – Situações de Interdição e de Inabilitação - ID e AD</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • % de clientes sinalizados integrados em FA • % de rescisão de contratos por tipo de motivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de clientes integrados em FA/número total de clientes sinalizados para acolhimento X 100 • Número de rescisão de contratos por motivo/número de contratos celebrados X 100
<p>Grau de satisfação das FA face ao processo de preparação e integração na FA</p>	
<p>Gestor do processo</p> <p>Coordenador de Caso</p>	

IT01.PC03

Instrução de Trabalho – Identificação das Necessidades do Cliente para Acolhimento

1. SINALIZAÇÃO DA NECESSIDADE DE ACOLHIMENTO

A sinalização de uma pessoa para acolhimento varia de acordo com a tipologia de cliente:

- No caso de CJ, a sinalização é determinada por uma decisão do Tribunal/CPCJ.
- No caso de AD e ID, a sinalização pode ser realizada por várias entidades (Hospitais, Centros de Saúde, Linha de Emergência, etc.), podendo ainda haver manifestação do próprio, família ou representante legal.

Nesse momento, e em função da situação específica do cliente, a equipa técnica identifica o coordenador de caso, que acompanhará o cliente em causa. O coordenador de caso é o interlocutor privilegiado, devendo constituir uma referência para o cliente, para FA e para a FO.

2. ESTUDO E CARACTERIZAÇÃO DO CASO

Aquando da sinalização de necessidade de acolhimento, a IE recebe a documentação existente sobre a pessoa a acolher. No caso das CJ, essa informação é, habitualmente, abundante, dado que frequentemente ocorreu o acompanhamento prévio.

IT01.PC03 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DO CLIENTE PARA ACOLHIMENTO

Com base na informação recebida a equipa técnica procede ao estudo e caracterização do caso, a fim de identificar as necessidades do cliente para acolhimento, no prazo de 3 dias úteis, salvo situações de emergência. Nessas circunstâncias, o estudo e caracterização do caso centra-se apenas nos aspectos essenciais à rápida identificação de uma FA com perfil adequado, sendo que a análise das restantes informações é realizada durante o próprio AF.

Neste âmbito são considerados os seguintes elementos:

- características do cliente;
- características do agregado familiar de origem;
- motivo para aplicação da medida de AF/motivo para pedido de AF;
- situação de saúde do cliente;
- atitudes e reacções face ao AF por parte do cliente;
- capacidade física e funcional (no caso de AF de AD e ID);
- hábitos/gostos e interesses do cliente (refeições; alimentação; sono; higiene; roupa; idas ao médico; ocupação dos tempos livres; actividades lúdicas e/ou culturais; actividades desportivas; actividades espirituais e/ou religiosas; relações interpessoais; relações familiares) - dada a natureza desta informação, se for considerado ajustado, esta poderá ser apenas recolhida aquando da Preparação e Integração na FA (cf. IT03.PC03)
- desenvolvimento emocional e comportamental do cliente (no caso de AF de CJ)*;
- situação escolar (no caso de AF de CJ)*;
- identidade (no caso de AF de CJ)*;
- relacionamento familiar e social (no caso de AF de CJ)*;
- apresentação social (no caso de AF de CJ)*;
- capacidade de autonomia (no caso de AF de CJ).*

* As dimensões especificamente relacionadas com CJ encontram-se devidamente explicitadas na IT01.PC04 – Avaliação das Necessidade e dos Potenciais do Cliente.

A análise destas informações contribui para a identificação de uma FA com perfil adequado à situação em causa, possibilitando ainda a partilha de informação com a mesma, no âmbito da preparação para o AF.

Para a caracterização do caso, a equipa técnica utiliza como guião de análise e registo da caracterização do caso o *IMP01.IT01.PC03 – Relatório de Estudo de Caso*.

De salientar que, face à possibilidade de se verificar candidatura espontânea por parte de AD e ID, o respectivo impresso contém secção adicional, cujo preenchimento é facultativo

**IT01.PC03 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DO CLIENTE PARA ACOLHIMENTO**

e apenas aplicável à análise de verificação das condições de admissibilidade do potencial cliente do AF. O tipo de dados aí presente não consta da primeira secção do impresso, dado que serão informações já recolhidas pela organização que efectuou a sinalização da necessidade de acolhimento.

Do estudo e caracterização do caso pode resultar a identificação da necessidade de obter mais informações. Nesse caso, a equipa técnica empreende as diligências necessárias para as obter, seja através de contacto directo com o cliente, seja por via da consulta a outras entidades.

Da recolha adicional de informação resulta a actualização dos respectivos impressos.

3. PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

A IE deve possuir e manter actualizado o processo individual do cliente, que o acompanhará ao longo da sua relação com a IE. Do processo consta toda a documentação entregue pelo cliente e a enviada pelo Tribunal/CPCJ, pela Segurança Social ou por outras entidades. São aí integrados igualmente os documentos de registo das actividades empreendidas pela IE relativamente ao cliente (p.e., Relatório de Estudo de Caso).

O Processo Individual do cliente é arquivado na IE em local próprio e acessível à Direcção, ao coordenador de caso e à equipa técnica, em condições que garantam a confidencialidade da informação nele contida. Cada Processo Individual deverá ser actualizado regularmente.

O cliente, representante legal (devidamente mandatado ou com procuração outorgada) têm conhecimento da informação constante no processo individual e podem aceder a este, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas (sujeito a autorização do cliente e desde que se revele absolutamente imprescindível).

Contudo, desde que no processo individual do cliente esteja informação relacionada com dados de saúde, tais como, doenças que o cliente possua, indicação de tratamentos de carácter médico levados a cabo, cuidados de enfermagem prestados, resultado de análises, RX e outros exames, prescrições médicas a adoptar, estes dados não podem ser acedidos pelo cliente, pelos terceiros acima referidos (mesmo com o consentimento do cliente) só podendo ser visto por médico indicado pelo cliente, nos termos do n.º 5 do art.º 11º da Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro, Lei da Protecção de Dados Pessoais.

IT02.PC03

Instrução de Trabalho – Identificação de Famílias de Acolhimento Potenciais

1. ANÁLISE DA BOLSA E TRIAGEM DE FAMÍLIAS DE ACOLHIMENTO POTENCIAIS

A identificação de FA potenciais tem em consideração os seguintes critérios:

- a idade da CJ (no caso de AF de CJ);
- a adequação ao perfil e situação da pessoa a acolher;
- a proximidade geográfica com a família de origem (sem prejuízo de decisão contrária do Tribunal/CPC);

**IT02.PC03 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
IDENTIFICAÇÃO DE FAMÍLIAS DE ACOLHIMENTO POTENCIAIS**

- a não separação de fratrias;
- a proximidade geográfica com a respectiva família ou com o seu meio sociocultural (no caso de AF de AD e ID).

São ainda considerados os limites relativos ao número de clientes acolhidos por FA, de acordo com os normativos vigentes, bem como a modalidade de AF requerida (LF ou LP no caso do AF de CJ; AF temporário ou permanente no caso de AD e ID).

Podem ser ainda considerados outros critérios específicos como os seguintes:

- a correspondência do cliente com o perfil de cliente traçado pela FA aquando da sua candidatura (p.e, sexo, faixa etária, entre outros);
- a experiência da FA (para situações mais complexas e desafiantes é recomendável a colocação do cliente em FA mais experientes);
- as condições de acessibilidade da residência da FA (p.e., no caso de situações em que se verificam alterações nas funções neuromusculares e relacionadas com o movimento e/ou respectivas estruturas do corpo);
- a preparação da FA para efectuar novo acolhimento (no caso de ter havido saída de cliente recentemente).

A pesquisa de FA com base nestes e noutros elementos considerados como pertinentes é realizada na bolsa de FA do respectivo distrito. Verificando-se a inexistência de FA com perfil adequado, é solicitada a alteração da medida (no caso de AF de CJ) ou proposta a integração em outra resposta social (no caso de AD ou ID).

Como previsto no impresso *IMPO2.IT02.PC03 – Ficha de Análise e Identificação de Famílias de Acolhimento Potenciais*, tendo sido identificadas FA com perfil potencialmente adequadas, a equipa técnica procede à breve caracterização das mesmas. No caso de se confirmar a sua adequação, a equipa técnica realiza a respectiva hierarquização. Sempre que ajustado, o cliente é ouvido sobre o processo de escolha da FA.

Salvo situações de emergência, os períodos temporais para estas actividades variam entre os 5 e os 10 dias úteis.

O parecer técnico é enviado à direcção da IE que decide acerca do deferimento ou indeferimento da proposta.

IT02.PC03 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
IDENTIFICAÇÃO DE FAMÍLIAS DE ACOLHIMENTO POTENCIAIS

2. ARTICULAÇÃO COM FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO POTENCIAL

Verificando-se a identificação de FA potencial(is), e com base nas actividades anteriores, a equipa técnica da IE procede à articulação com a FA potencial. No caso de terem sido identificadas duas ou mais FA potenciais, o contacto é estabelecido com a FA que, na hierarquização das mesmas, tiver sido considerada como a mais adequada.

Sempre que possível, o contacto ocorre presencialmente, nas instalações da IE ou na residência da FA, como mais conveniente. A pertinência do contacto presencial reside na natureza e complexidade do assunto a abordar, para o que pode ser adjuvante a interpretação holística da comunicação não verbal. Pode inclusivamente ser percebido pela FA como uma evidência de empenho e dedicação por parte da IE, do que poderá decorrer uma maior sensação de segurança em termos de apoio pós-integração.

Neste contexto são transmitidas as informações de caracterização do cliente, bem como os motivos da necessidade de ser acolhido, consideradas como imprescindíveis para a tomada de decisão informada da FA. São ainda partilhadas as características do AF em causa, e referidas as razões da identificação desta FA como tendo perfil adequado. É reiterada a disponibilidade para apoiar a FA em todo o processo de AF, salientando o acompanhamento de maior proximidade que é realizado no momento inicial do acolhimento. No caso de se anteciparem determinadas dificuldades (p.e., na articulação com a FO; resistência ao AF por parte do cliente, no caso de CJ), essas são referidas à FA, na lógica da comunicação rigorosa e transparente.

É acordado com a FA um período temporal para a determinação de um posicionamento favorável ou desfavorável ao acolhimento daquele cliente, (recomendável não superior a 3 dias úteis). A equipa técnica elucida a FA da necessidade de haver aceitação entre cliente e FA, no âmbito da preparação do acolhimento, para a efectivação do acolhimento.

Se desta actividade resultar a aceitação da FA em acolher o cliente em causa, avança-se para a preparação do cliente e da FA – *IT03.PC03 – Preparação e Integração na Família de Acolhimento*.

Se resultar a não aceitação da FA:

- é contactada a FA seguinte, mediante a hierarquização de FA potenciais realizadas, ou
- retoma-se a análise da bolsa de FA, no caso de não terem sido identificadas outras FA potenciais, conforme explanado no ponto 1 da presente instrução de trabalho.

IT03.PC03

Instrução de Trabalho – Preparação e Integração na Família de Acolhimento

1. PREPARAÇÃO DO ACOLHIMENTO

A efectivação do AF implica uma alteração significativa na vida de todos os intervenientes (cliente, FA e FO), no desenvolvimento dos seus vínculos afectivos, na organização dos seus espaços pessoais e sociais e no desempenho dos seus papéis e funções, afectando portanto quer as suas matrizes de organização psicossocial, quer o seu quotidiano. Destes aspectos, aliados ao modo como se processou a identificação desta resposta social, pode decorrer um complexo conjunto de emoções e sentimentos, como a ansiedade, o medo, a culpa e a desconfiança, junto das várias pessoas envolvidas no processo de AF. Deste modo, a preparação do acolhimento assume-se como um aspecto fundamental à prossecução do mesmo.

**IT03.PC03 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
PREPARAÇÃO E INTEGRAÇÃO NA FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO**

1.1. Preparação do Acolhimento Familiar de Crianças e Jovens

A preparação do AF deve considerar as necessidades do cliente, da FA e da FO. Dada a diversidade de idades dos clientes, reveste-se de particular pertinência salientar que a CJ deve ser percebida como sujeito participante nas decisões que afectam a sua vida (Delgado, 2007¹).

A preparação da CJ para o AF implica que:

- seja ouvida e implicada no processo de decisão e na construção do seu projecto de vida, de acordo com a idade e a maturidade;
- lhe sejam explicados os motivos e as consequências do AF, para que tome consciência da sua realidade e possa aceitar as condições em que ele se estabelece;
- compreenda que a decisão da separação se centra nas dificuldades dos pais, sendo importante não responsabilizar nem culpabilizar a CJ pela decisão de separação;
- seja informada acerca da FA e da sua casa (p.e., através de fotografias ou de uma carta que lhe é dirigida pela FA, na qual descreve a sua família e o espaço habitacional);
- possa levar consigo os objectos pessoais que entenda;
- seja informada do direito a manter as suas actividades escolares e sociodesportivas, se possível nos mesmos locais;
- a sua adaptação à FA se processe gradualmente, durante o período necessário à integração, não inferior a um mês, nomeadamente através de contactos, visitas regulares e estadas de curta duração com a FA;
- o momento de transição para a FA seja feito com discrição e respeito pela privacidade da CJ e de todas as partes envolvidas.

É igualmente importante que haja um conhecimento aprofundado da vida da CJ para que não se criem discontinuidades com a sua integração numa FA (p.e., análise da sua vida familiar, de inserção sociocomunitária e dos diferentes espaços em que normalmente se encontra integrada). Mediante o nível de profundidade e actualização da informação que a IE dispõe relativamente a aspectos como as características da relação da CJ com os pais, relações significativas com amigos/familiares, integração escolar, rotinas e actividades poderá ser útil recolher estes dados.

Enquanto boa prática, recomenda-se que, anteriormente à integração na FA, seja realizado um check-up clínico, recomendando-se a realização de nova consulta um mês após integração.

¹ Delgado, P. (2007). Acolhimento Familiar – Conceitos, práticas e (in)definições. Porto: Profedições

**IT03.PC03 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
PREPARAÇÃO E INTEGRAÇÃO NA FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO**

A equipa técnica em articulação com os profissionais que desenvolvem um trabalho de intervenção junto da FO, deve ajudá-la a:

- aceitar o acolhimento informando-a, nomeadamente, acerca do carácter temporário da medida, do objectivo de retorno da CJ, bem como da importância da sua participação na recuperação das funções parentais;
- motivá-la a colaborar no acolhimento;
- analisar os motivos da separação e a ponderar as possíveis formas de resolução das dificuldades;
- participar enquanto parceiro co-responsável no processo de acolhimento, informando a FO acerca dos direitos e obrigações de todas as partes envolvidas, de forma a promover-se a sua participação como parceiro co-responsável no processo de acolhimento, na perspectiva dos direitos e protecção da CJ.

Na preparação da FA, a equipa técnica deve:

- prestar/aprofundar toda a informação sobre a CJ a acolher, que seja relevante para o acolhimento, nomeadamente em relação à idade, história pessoal e familiar, relação com a FO e pessoas significativas, situação escolar e de saúde, necessidades específicas, comportamentos, desenvolvimento psicossocial, interesses, actividades sociodesportivas e religião;
- explicar a reacção da CJ face à separação da FO, bem como o seu grau de motivação e de aceitação para o AF;
- prestar informação acerca da FO, das suas dificuldades e potencialidades e dos motivos que levaram à necessidade de aplicação da medida;
- informar com maior detalhe as características do acolhimento, nomeadamente no que diz respeito à duração prevista e ao estabelecimento de contactos e visitas entre a CJ e a FO;
- informar a FA de que o espaço para a CJ tem que ser preparado previamente, em articulação com a equipa técnica, e deve ser adequado à sua idade e necessidades específicas.

A FA deverá ainda ser informada acerca da necessidade de ser constituído um dossiê do cliente, cuja gestão e actualização é da responsabilidade desta (não obstante a importância do envolvimento da CJ nessas actividades), como registo diário do acolhimento. Assim, do dossiê devem constar elementos como os seguintes: relatórios clínicos; relatórios acerca do desempenho escolar e comportamento; fotografias de momentos ou actividades

IT03.PC03 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO PREPARAÇÃO E INTEGRAÇÃO NA FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO

significativas; bilhetes ou objectos de recordação de eventos e situações marcantes.

A combinação de elementos mais formais e de evidências da realização das actividades que, à data, irão constar do PI, evitará a descontinuidade da sua narrativa de vida aquando da saída da FA. Quando explorado pela CJ e/ou FA com a FO, constitui-se ainda como instrumento de apoio à informação e ao entrosamento da FO nos momentos-chave da CJ, bem como nas actividades, rotinas e interesses do cliente.

Entre a FA e a FO são promovidos encontros tendo em vista:

- obter-se da FO informação sobre a situação da CJ, e de todos os demais elementos facilitadores da integração na FA;
- facilitar-se o processo comunicacional e de colaboração entre a FA e a FO.

1.2. Preparação do Acolhimento Familiar de Adultos com Deficiências e Incapacidades e Pessoas Idosas

Também no caso do AF de AD e ID, a preparação do AF assume relevância enquanto factor de sucesso. Deste modo, são alvo de preparação os diversos intervenientes no processo de AF.

No âmbito da preparação do cliente – AD e ID é relevante, nomeadamente, que:

- quando o mesmo se encontre incapaz de manifestar a sua vontade, seja envolvido no processo de decisão na medida do possível, sendo para o efeito utilizadas estratégias adaptadas às suas características (p.e., cognitivas);
- seja informado acerca da FA e da sua casa (p.e., através de fotografias);
- seja partilhado que poderá sentir algumas diferenças entre o modo como vivia (p.e, no caso de viver sozinho ou de estar integrado em estrutura residencial), mas que a FA estará sempre disponível para analisar e facilitar a sua adaptação e promover o seu bem-estar, evidenciando ainda o apoio da equipa técnica;
- possa levar consigo os objectos pessoais que entenda;
- seja informado acerca do direito a manter as suas actividades socioculturais e similares, se possível nos mesmos locais, de participar na vida da comunidade e de praticar os seus ritos espirituais e religiosos;
- seja informado sobre a continuidade da prestação dos cuidados de saúde e reabilitação que possa estar a frequentar;
- seja informado sobre a possibilidade de receber, na residência da FA, os seus familiares e pessoas significativas, sempre no princípio do respeito pela FA;

**IT03.PC03 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
PREPARAÇÃO E INTEGRAÇÃO NA FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO**

- seja esclarecido acerca do seu direito em participar no ambiente familiar da FA;
- seja informado acerca do direito a gerir os seus bens e rendimentos, salvo quando o mesmo se encontre incapaz para tal e essa situação tenha sido reconhecida pelas vias legais (p.e., nomeação de representante legal ou curador);
- esteja ciente da importância de denunciar eventuais actos de violência física e/ou psicológica cometida contra a sua pessoa;
- conheça os seus demais direitos e obrigações;
- a sua adaptação à FA se processe gradualmente, durante o período necessário à integração, nomeadamente através de contactos, visitas regulares e estadias de curta duração com a FA;
- o momento de transição para a FA seja feito com discrição e respeito pela privacidade do AD/ID e das outras partes envolvidas.

É igualmente importante que o cliente partilhe informações sobre os seus interesses e gostos, rotinas e actividades, para que não se criem descontinuidades com a sua integração numa FA. Quando o cliente evidencia dificuldades na partilha destes dados, a equipa técnica procura obtê-los junto da FO, pessoas significativas ou outras organizações em que o cliente esteja/tenha estado envolvido.

Nas situações em que o cliente experiencie problemas de saúde física e/ou mental, ou limitações da actividade e restrições à participação (configurando na relação com o contexto uma situação de deficiência e incapacidade), recomenda-se que, anteriormente à integração na FA, seja realizado um check-up clínico, recomendando-se nova realização decorrido um mês após integração.

Na preparação da FA, a equipa técnica deve:

- prestar/aprofundar toda a informação sobre o AD/ID a acolher, que seja relevante para o acolhimento, nomeadamente em relação à idade, história pessoal e familiar, relação com a FO e pessoas significativas, situação de saúde, necessidades específicas, comportamentos, funcionamento psicossocial, interesses, actividades socioculturais, desportivas e outras, religião;
- informar com maior detalhe as características do acolhimento, nomeadamente no que diz respeito à duração prevista, no caso de se tratar de acolhimento temporário;
- informar a FA de que o espaço para o AD/ID tem que ser preparado previamente, em articulação com a equipa técnica, e deve ser adequado às necessidades específicas.

**IT03.PC03 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
PREPARAÇÃO E INTEGRAÇÃO NA FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO**

A FA deverá ainda ser informada acerca da necessidade de ser constituído um dossiê do cliente, cuja gestão e actualização é da responsabilidade desta, implicando activamente, sempre que possível, o cliente, em jeito de diário de bordo do acolhimento. Assim, do dossiê devem constar elementos como os seguintes: relatórios clínicos; fotografias de momentos ou actividades significativas; bilhetes ou objectos de recordação de eventos e situações marcantes. A combinação de elementos mais formais e de evidências da realização das actividades que, à data, irão constar do PI, permite ao indivíduo corporizar a sua experiência de vida e integrá-la na sua narrativa, através da significação da mesma. Pode inclusive ser utilizado como instrumento de partilha de informação do cliente para com a FO (quando aplicável).

Quando existe FO ou pessoas significativas, a preparação do AF junto destas implica, designadamente:

- assegurar a disponibilização de informações sobre o cliente, bem como a possibilidade de estabelecer contactos regulares com o mesmo, e da pertinência do seu envolvimento activo na vida do cliente (salvo indicações contrárias expressas pelo cliente ou motivadas por situações anteriores de violência físico e/ou psicológica);
- esclarecer sobre os direitos e obrigações de todos os intervenientes.

1.3. Aceitação do Acolhimento Familiar em Família de Acolhimento identificada

Face ao conhecimento detido pelos intervenientes, fruto nomeadamente das actividades preparatórias supracitadas, é decidido se o cliente será efectivamente acolhido pela FA.

Para o efeito é necessária:

- a aceitação expressa do cliente, mediante Declaração de Aceitação, quando se trate de AD/ID, ou do seu representante legal, quando o mesmo se encontre incapaz de manifestar a sua vontade;
- a aceitação da CJ, quando tenha idade superior a 12 anos ou idade inferior mas maturidade necessária para o efeito, sendo de salientar a necessidade de destringer entre a resistência à medida de AF e a não aceitação daquela FA;
- a aceitação expressa da FA.

Quando não se verifica a aceitação do AF pela FA identificada, retoma-se a análise da bolsa de FA – IT02.PC03 - *Identificação de Famílias de Acolhimento Potenciais*. No caso de terem sido identificadas outras FA com perfil adequado, e de não terem sido alvo de alteração os critérios então considerados, procede-se à consulta da hierarquização anteriormente

**IT03.PC03 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
PREPARAÇÃO E INTEGRAÇÃO NA FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO**

efectuada e à respectiva articulação com FA potencial (item 2 da *IT02.PC03 - Identificação de Famílias de Acolhimento Potenciais*).

Verificando-se a aceitação entre cliente e FA identificada, procede-se à *Contratualização do Acolhimento (IT04.PC04)* e à actualização e transferência dos processos de saúde, educacionais, etc. (p.e., transferência de escola, recenseamento na freguesia de destino). Estas actividades são asseguradas pela FA, com o apoio do coordenador de caso.

2. INTEGRAÇÃO DO CLIENTE NA FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO

No dia acordado, o cliente é integrado na FA, devendo nessa altura estarem já asseguradas todas as condições, designadamente em termos de:

- organização dos espaços individuais do cliente;
- organização dos espaços da residência de modo a permitir a circulação e a mobilidade do cliente;
- acessibilidade arquitectónica (se aplicável);
- colocação prévia ou espaço para a disposição dos bens pessoais do cliente;
- bens e produtos necessários ao acolhimento do cliente.

A integração do cliente na FA é acompanhada e mediada pela equipa técnica.

No caso da FA ser constituída por mais do que uma pessoa, pode ser recomendado que esteja presente a totalidade dos elementos do agregado, no sentido de reforçar, junto do cliente, a motivação da FA em relação ao AF, aspecto particularmente importante no dia da efectivação da mudança.

No caso do AF de CJ, e quando as características do AF não permitiram que houvesse um contacto prévio, pelo carácter de urgência, é boa prática realizar o encontro entre o cliente e a FA num local familiar e aprazível ao primeiro, para que a mudança seja mais gradual. Este aspecto é particularmente relevante no caso de crianças mais novas.

O registo das diligências e actividades anteriormente referidas nos itens 1 e 2 é integrado no Processo Individual da FA e/ou no Processo Individual do cliente. No sentido de evitar a duplicação de informação, pode o registo ser colocado num processo, efectuando-se a respectiva menção no outro.

IT04.PC03

Instrução de Trabalho – Contratualização do Acolhimento

Mediante aceitação do AF pela FA identificada, conforme referido na *IT03.PC03 – Preparação e Integração na Família de Acolhimento*, procede-se à contratualização do acolhimento.

Para o efeito, o membro da FA responsável pelo acolhimento familiar deverá encontrar-se inscrito na respectiva repartição de finanças como trabalhador independente, bem como na Segurança Social, do que decorre o conseqüente pagamento das inerentes obrigações contributivas.

1. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1.1. Celebração do contrato

De acordo com os normativos vigentes, do contrato constam, designadamente, os seguintes elementos, salvo adequações que se imponham pela sua natureza não onerosa (no âmbito do acolhimento familiar de CJ):

**IT04.PC03 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
CONTRATUALIZAÇÃO DO ACOLHIMENTO**

- identificação dos outorgantes;
- identificação da residência da FA;
- tipo de acolhimento;
- número máximo de clientes a acolher;
- direitos e obrigações dos outorgantes;
- identificação das prestações e subsídios devidos, de acordo com o tipo de acolhimento;
- início e período de vigência do contrato.

Ao contrato será anexada uma ficha por cliente acolhido que integra:

- elementos de identificação do cliente, bem como da sua FO, sem prejuízo pelas regras próprias da protecção de dados pessoais e do respeito pelo direito à privacidade;
- data de início do acolhimento;
- entidade que determinou a aplicação da medida (no caso de AF de CJ);
- registos comprovativos do estado de saúde do cliente (no caso de AF de AI e ID);
- modalidade de acolhimento (no caso de AF de AI e ID);
- outros elementos considerados relevantes.

O contrato de prestação de serviços é assinado pelo representante legal da IE e pelo membro da FA que assume a responsabilidade pelo AF.

Dado que o Decreto-Lei n.º 391/91, de 10 de Outubro, inclui em anexo a minuta de contrato para AF de AD e ID, optou-se pela sua inclusão no presente manual (cf. *IMP04.IT04.PC03 – Minuta de Contrato de Prestação de Serviços – AD e ID*).

Ainda nos casos de AF de AD e ID, a colocação na FA é objecto de assinatura de uma declaração de aceitação (cf. *IMP03.IT04.PC03*) do cliente ou representante legal, a qual integra os elementos atrás referidos.

No caso de CJ, compete aos técnicos implementar medidas que permitam demonstrar/ evidenciar a aceitação e empatia da CJ com a FA identificada, porquanto a aceitação e participação da CJ neste processo é um dos factores críticos de sucesso da aplicação deste tipo de medida.

1.2. Alterações ao contrato

O contrato de AF celebrado pode ser revisto sempre que as condições que lhe deram origem se alterem. Sempre que se verificarem alterações ao contrato, é elaborado uma adenda ao contrato existente, sujeita à aprovação de ambas as partes, passando a constar do processo relativo à FA.

IT05.PC03

Instrução de Trabalho – Situações de Interdição e Inabilitação – ID e AD

No acolhimento de pessoas com deficiências e incapacidades e pessoas idosas, deve atender-se ao grau de autonomia dos mesmos para a gestão dos seus bens pessoais. Nesse sentido, a presente instrução trabalho integra as diversas situações legais que podem daí advir.

A gestão de negócios é definida pelo Código Civil (CC) no art.º 464º, “*quando uma pessoa assume a direcção de negócio alheio no interesse e por conta do respectivo dono, sem que para tal esteja autorizada*” (sem mandato, sem procuração ou sem ser baseado no poder paternal/responsabilidades parentais). Pode ser gestão de actos de mera administração, tais como pagar contas, ou de actos de disposição, tais como vender ou arrendar imóveis.

Nos termos do art.º 466º do CC, o gestor de negócio é responsável pelos danos que causar ou quando agir em desconformidade com a vontade real ou presumível do cliente.

De acordo com o art.º 465º do CC, o gestor deve prestar contas de tudo o que faz e entregar ao cliente todo o dinheiro recebido por conta deste, bem como os saldos das respectivas contas e os juros inerentes às mesmas.

De acordo com o art.º 262º do CC, a procuração é o acto através do qual a pessoa atribui voluntariamente poderes representativos a outrem, e que deve revestir a forma de procuração simples (para actos de gestão corrente, tais como pagar contas de água, luz, renda e efectuar pequenas compras) ou procuração com poderes especiais (para vender móveis, ou imóveis, arrendar imóveis ou movimentar contas bancárias alheias).

Se o procurador abusar dos poderes que lhe foram conferidos (por exemplo tem procuração simples e mesmo assim procede à venda do património do cliente o negócio é inválido (art.º 268º e 269º do CC).

IT05.PC03 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
SITUAÇÕES DE INTERDIÇÃO E INABILITAÇÃO – ID E AD

No que toca à interdição ou inabilitação, esta encontra-se regulada no art. 138º e seguintes do CC.

Assim sendo, a modalidade de gestão (actos de mera administração/actos de disposição) dos bens financeiros dos clientes em AF, deve ficar registada no contrato de prestação de serviços, juntamente com a procuração outorgada para esse efeito ou na falta da mesma, a menção que a FA age na qualidade de gestor de negócios, assumindo as responsabilidades constantes do art.º 465º e 466º do Código Civil, podendo no quadro dos normativos legais vigentes, assumir uma das seguintes modalidades:

- Ausência de participação da FA caso o cliente mantenha a sua capacidade e autonomia para a gestão de bens pessoais.
- Face a uma alteração no estado de saúde do cliente, capacidade e/ou autonomia que dificulte a gestão dos bens pessoais pelo próprio, a FA só poderá assumir essa indicação das Entidades Legais com competências para o efeito.
- Depósito da pensão do cliente directamente na conta bancária da FA, designada conta pecúlio. A FA retira o valor correspondente à mensalidade definida no contrato, e gere o restante em função das necessidades apresentadas pelo cliente.
- Quando o cliente revele que por anomalia psíquica, surdez-mudez ou cegueira se mostre incapaz de governar a sua pessoa e bens (caso da interdição) ou no caso destas condições serem de carácter permanente, mas não são de tal modo graves que justifiquem a sua interdição (caso de inabilitação) assim como no caso de abuso de bebidas alcoólicas, habitual prodigalidade ou abuso de estupefacientes, o cliente se mostre incapaz de reger conveniente o seu património (caso de inabilitação) deve promover-se junto da família a interposição de acção judicial que decrete estas incapacidades para se obter respectivo suprimento das mesmas.
- No caso do cliente não possuir retaguarda familiar, deve informar-se o Ministério Público para interpor a acção de interdição ou inabilitação e procurar que o mesmo proceda à nomeação de um tutor provisório até à saída da sentença ou à interdição provisória, no caso de necessidade urgente de providenciar quanto à pessoa e bens do interditando.
- Em situação de inabilidade ou interdição ainda não decretadas pelo Tribunal, deve promover-se junto do mesmo a nomeação de um tutor provisório até à saída da sentença ou a interdição provisória, no caso de necessidade urgente de providenciar quanto à pessoa e bens do interditando, sem prejuízo de haver necessidade de se praticar algum acto muito urgente e imprescindível na qualidade de gestor de negócios.
- Em situação de inabilidade ou interdição já decretadas pelo Tribunal deverá ser a pessoa indicada pelo mesmo a assegurar a gestão dos bens do cliente (normalmente da família). Na ausência desta, competirá ao Ministério Público a ponderação do nome a indicar como gestor dos bens do cliente.

Relatório de Estudo de Caso - AD e ID

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP01.IT01.PC03 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 11

1 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

Nome completo:

Data de Nascimento:

Sexo:

Idade:

anos

Morada:

Código Postal:

Telefone Casa:

BI ou CC:

Telemóvel:

NIF:

NISS:

Regime Segurança Social:

Nº Utente:

Sub-sistema Saúde:

2 HISTÓRIA DE VIDA

Indique o seu grau de escolaridade:

Não sabe ler, nem escrever

Ensino Técnico profissional

Sabe ler e escrever

Licenciatura

Ensino Básico (ensino primário)

Pós-graduação

Ensino Preparatório

Mestrado

Ensino Secundário

Doutoramento

Nacionalidade e Língua

Qual a sua nacionalidade?

Há quanto anos vive em Portugal/Distrito/Concelho?

Compreende bem o Português (caso seja imigrante)?

Sim

Não

+ ou -

Sente dificuldades em expressar-se em Português (caso seja imigrante)?

Sim

Não

+ ou -

Normalmente as pessoas compreendem-no/a (caso seja imigrante)?

Sim

Não

Às vezes

Percurso profissional

Vida familiar

Características do agregado familiar de origem

Relatório de Estudo de Caso - AD e ID

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP01.IT01.PC03 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 2 de 11

3 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO E CONTACTOS DA(S) PESSOA(S) SIGNIFICATIVAS(S) DO CLIENTE (1)

Nome:

Data de Nascimento:

Parentesco/ Relação(2):

Morada:

Código Postal:

Telefone:

Ocupação:

Nome:

Data de Nascimento:

Parentesco/ Relação (2):

Morada:

Código Postal:

Telefone:

Ocupação:

(1) Pessoa(s) Significativa(s) – familiares, vizinhos, amigos, outros; ou na ausência destes o Representante Legal

(2) Parentesco – cônjuge, filho(a), neto(a), irmão(ã), outro; Relação – amigo(a), vizinho(a), voluntário(a), outro

Em caso de urgência contactar:

Nome:

Contacto(s):

4 SAÚDE

Grupo sanguíneo:

Nome do médico de família/assistente:

Centro de Saúde:

Telef:

Ext.:

Nome(s) do(s) médico(s) da(s) especialidade(s):

:

Contacto:

Alergias:

Medicação e indicação terapêutica

Nome Medicamento	Jejum	P. almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Deitar

Medicação S.O.S

Nome Medicamento	Descrição da Situação S.O.S

Cuidados de medicina física e de reabilitação

- Terapia da Fala
- Terapia Ocupacional
- Fisioterapia
- Outra. Especificar

5 CAPACIDADE FÍSICA E FUNCIONAL**Actividades corporais**

Assinale, quando aplicável

Alimentação

- Alimenta-se sem dificuldades
- Necessita parcialmente de auxílio ou de alimentação triturada
- Necessita totalmente de ajuda humana ou de alimentação artificial (sonda, perfusão)

Higiene pessoal

- Faz a sua higiene sem dificuldades
- Necessita de ajuda parcial
- Necessita de ajuda total

Usar banheira ou polibanho

- Usa sem dificuldades
- Necessita de ajuda parcial
- Necessita de ajuda total

Vestir-se

- Não necessita de ajuda
- Necessita de ajuda total
- Necessita de ajuda parcial

Eliminação

- Micção normal
- Defecção normal
- Incontinência urinária ocasional
- Incontinência fecal ocasional
- Incontinência urinária permanente (p.e., algália)
- Incontinência fecal permanente (doente osteomizado)

Usar a sanita

- Usa sem dificuldades
- Necessita de ajuda parcial
- Necessita de ajuda total

Relatório de Estudo de Caso - AD e ID

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP01.IT01.PC03 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 4 de 11

Actividades sensoriais	Assinale, quando aplicável
Fala	
Exprime-se sem dificuldades	<input type="radio"/>
Exprime-se com dificuldades	<input type="radio"/>
Exprime-se, sem dificuldades, através da Língua Gestual Portuguesa	<input type="radio"/>
Exprime-se, com dificuldades, através da Língua Gestual Portuguesa	<input type="radio"/>
Visão	
Vê sem dificuldades	<input type="radio"/>
Vê com dificuldades	<input type="radio"/>
Vê com dificuldades severas ou não vê	<input type="radio"/>
Audição	
Ouve sem dificuldades	<input type="radio"/>
Ouve com dificuldades	<input type="radio"/>
Ouve com dificuldades severas	<input type="radio"/>
Compreende, sem dificuldades, a Língua Gestual Portuguesa	<input type="radio"/>
Compreende, com dificuldades, a Língua Gestual Portuguesa	<input type="radio"/>
Actividades locomotoras	Assinale, quando aplicável
Transferência	
Efectua sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda humana total ou de uma cadeira elevatória	<input type="radio"/>
Existe impossibilidade de deslocação	<input type="radio"/>
Trabalho doméstico	
Faz sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
Deslocação no exterior	
Efectua sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda humana ou técnica (bengala, andarilho)	<input type="radio"/>
Necessita de uma cadeira de rodas	<input type="radio"/>
Impossibilidade de deslocação	<input type="radio"/>
Refeições	
Faz sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
Ir às compras	
Faz sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>

Relatório de Estudo de Caso - AD e ID

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP01.IT01.PC03 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 5 de 11

Actividades mentais Assinale, quando aplicável

Memória

- Recorda factos ou acontecimentos sem dificuldades
 - Esquecimentos mais ou menos frequentes
 - Esquecimentos muito frequentes
 - Amnésia
-

Comportamento

- Normal
 - Perturbações minor: teimosia, lamentações, emotividade
 - Perturbações major: agitação, desorientação, fuga
-

Humor

- Normal
 - Tristeza (+/- importante) ou irritabilidade
 - Apatia (sem energia)
 - Agressividade
-

Outras actividades Assinale, quando aplicável

Administrar o dinheiro

- Sem ajuda
 - Necessita de ajuda parcial ou de apoio
 - Necessita de ajuda total
-

Tomar medicamentos

- Sem ajuda
 - Necessita de ajuda parcial ou de apoio
 - Necessita de ajuda total
-

6 HÁBITOS E GOSTOS/INTERESSES (3)

Actividades		Hábitos	Gostos e Interesses
Tipo	Variáveis		
Refeições	<ul style="list-style-type: none">• Horários• Espaço• Forma de servir		
Alimentação	<ul style="list-style-type: none">• Tipo de alimentos• Dieta		
Roupa	<ul style="list-style-type: none">• Frequência da muda de roupa• Escolha da roupa• Arrumação da roupa• Frequência de lavagens• Passar a ferro• Produtos utilizados		
Cuidados pessoais e imagem	<ul style="list-style-type: none">• Tipo de cuidados• Frequência		
Idas ao médico	<ul style="list-style-type: none">• Frequência, por tipo de especialidade e tipo de estrutura de saúde		
Ocupação quotidiana do tempo	<ul style="list-style-type: none">• Actividades diárias que faz questão de executar para ocupar o tempo• Onde e com quem• Frequência		

Relatório de Estudo de Caso - AD e ID

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP01.IT01.PC03 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 6 de 11

Actividades		Hábitos	Gostos e Interesses
Tipo	Variáveis		
Compras no exterior	<ul style="list-style-type: none">• Frequência, por tipo de produtos (diária, semanal...)• Com quem		
Passear	<ul style="list-style-type: none">• Tipo de passeio• Locais• Com quem• Frequência		
Actividades lúdicas e/ou culturais	<ul style="list-style-type: none">• De que tipo• Com quem• Onde• Frequência		
Actividades desportivas	<ul style="list-style-type: none">• De que tipo• Com quem• Onde• Frequência		
Actividades espirituais e/ou religiosas	<ul style="list-style-type: none">• De que tipo• Com quem• Onde• Frequência		
Mobilidade	<ul style="list-style-type: none">• Com quem sai• Onde• Frequência		
Relações interpessoais	<ul style="list-style-type: none">• Com quem interage• Como e onde• Frequência		
Relações familiares	<ul style="list-style-type: none">• Com quem prefere estar/conviver• Tipo de contactos• Onde• Frequência		

(3) Se considerado ajustado, estas informações podem ser recolhidas posteriormente e apenas se se considerar relevante para o sucesso do Acolhimento.

7 OBSERVAÇÕES

8 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO ADICIONAL

Necessidade de informação adicional:

Sim continuar preenchimento do impresso

Não passar para item 9

Estratégia

(assinale com um X)

Contacto com o cliente

Contacto com outra Organização Qual? _____

Outra Qual? _____

Observações

9 ASSINATURAS

Técnico(s) _____ Data: _____

_____ Data: _____

Aplicável para análise de admissibilidade do pedido de AF, se este tiver sido efectuado pelo potencial cliente, familiar ou representante legal

1 PEDIDO

Resposta solicitada:

Temporária

Permanente

Fundamentação do pedido:

Identificação do agente que solicita o acompanhamento:

Potencial Cliente

Familiar Especificar:

Outra Pessoa/ Entidade Especificar:

2 EXPECTATIVAS

3 RESPONSÁVEL

Potencial Cliente

Familiar (Preencher dados de identificação e contactos):

Curador (Preencher dados de identificação e contactos):

Tutor (Preencher dados de identificação e contactos):

Representante legal (Preencher dados de identificação e contactos):

Nome:

Data de Nascimento:

Parentesco/ Relação:

Morada:

Código Postal:

Telefone:

Ocupação:

Tem alguém que seja da sua relação próxima em Acolhimento Familiar?

Sim Quem? Onde?

Não

4 BREVE CARACTERIZAÇÃO INDIVIDUAL E DO AGREGADO FAMILIAR DO POTENCIAL CLIENTE

O Potencial cliente vive:

Isolado

Em agregado

Nome	Idade	Parentesco	Vive com o potencial cliente		Meio de vida principal (1)	Ocupação/Profissão	Rendimentos líquidos
			Sim	Não			
							, €
							, €
							, €
							, €
						Total	, €

(1) Reforma; Pensão Social; Subsídio Mensal Vitalício; outro.

No caso de o potencial cliente não viver em agregado familiar, descrever enquadramento:

Identificações dos familiares com obrigação de pensão legal de alimentos, que não integram o agregado familiar

Nome	Parentesco	Ocupação/Profissão	Rendimentos líquidos
			, €
			, €
			, €
			, €
			Total
			, €

5 REDE SOCIAL DE SUPORTE

O potencial cliente necessita de suporte para satisfazer e/ou desenvolver actividades da vida diária?

(assinale com um X)

Sim Não

Identifique o actual suporte assegurado ao potencial cliente:

(assinale com um X)

diário e permanente

diário pontual

Pontual

Inexistente

O cliente usufrui dos serviços de/está integrado em:

(assinale com um X)

Apoio Domiciliário (apenas na área da Saúde)

Centro de Dia (se ID)

Centro de Actividades Ocupacionais (se AD)

Emprego Protegido (se AD)

Outro Serviço/ Resposta

Identifique qual a Organização: _____

Especifique qual, assim como a Organização: _____

6 CONTEXTO HABITACIONAL

Há quantos anos vive no seu local de residência?

Tem um quarto só para si? Sim Não

Tipo de habitação

(No caso de não se encontrar em Estrutura Residencial)

Casa

Apartamento

Quarto

Outra

Condições habitacionais

Água Canalizada Fogão Micro-ondas

Luz Frigorífico Rádio

Rede de Esgotos Esquentador TV

Gás Máq. lavar roupa Vídeo/ DVD

Aquecimento Máq. lavar loiça Telefone/ telemóvel

7 AVALIAÇÃO SUMÁRIA DA FUNCIONALIDADE DO CLIENTE

(assinale com uma X)

Autónomo Precisa de apoio pontual Precisa de apoio permanente

Banho

Cuidados de imagem

Vestir-se

Ir ao WC

Alimentação

Mobilidade

Continência

Tratamento de roupas

Acompanhamento ao exterior (fazer compras, etc)

Aquisição de bens e serviços

Toma medicamentosa

Ocupação do tempo livre

Problemas de saúde

Respiratórios Doenças infecto-contagiosas Outros

Urinários Doenças cancerígenas

Reumáticos Sistema nervoso

Cardíacos Sistema neurológico

Hipertensão Depressivos

HIV/SIDA Auditivos

Diabetes Visão

Intestinais

Quais? _____

Caracterização das deficiências e incapacidades Questões (assinale com x)	Sim	Não	Especifique-as
Tipo de deficiências e incapacidades			
Verificam-se mudanças nas funções do corpo (fisiológicas) e/ou nas estruturas do corpo (anatômicas)? (p.e., funções auditivas; estrutura da coluna vertebral)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Verificam-se limitações da actividade ou restrições da participação? (p.e., andar distâncias longas; participar em actividades de grupo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Utiliza ajudas técnicas ou tecnologias de apoio?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Causa(s) das incapacidade(s):			
Congénita(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Adquirida(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Conceitos (CIF – Classificação Internacional da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde):

Incapacidade – termo genérico para deficiências, limitações da actividade e restrições na participação.

Funções do corpo – funções fisiológicas dos sistemas orgânicos (incluindo as funções psicológicas).

Estruturas do corpo – partes anatômicas do corpo, tais como órgãos, membros e seus componentes.

Limitações da actividade – dificuldades que um indivíduo possa ter na execução de actividades (entendidas como a execução de uma tarefa ou acção).

Restrições na participação – problemas que um indivíduo pode enfrentar quando está envolvido em situações da vida real, entendendo-se participação como o envolvimento do indivíduo numa situação da vida real.

8 PAGAMENTO DO SERVIÇO/ RESPOSTA

Montante (em função da modalidade de pagamento)

Comparticipações do potencial cliente _____

Comparticipações dos familiares _____

9 FORAM ENTREGUES CÓPIAS DE TODOS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS?

Sim Não

Assinale quais os documentos em falta e a respectiva data de entrega

Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão	<input type="checkbox"/>	Data da entrega	/	/
Cartão de Contribuinte	<input type="checkbox"/>	Data da entrega	/	/
Cartão de Beneficiário ou Pensionista	<input type="checkbox"/>	Data da entrega	/	/
Cartão do Serviço Nacional de Saúde	<input type="checkbox"/>	Data da entrega	/	/
Outros. Especificar:	<input type="checkbox"/>	Data da entrega	/	/

10 ANÁLISE DE ADMISSIBILIDADE

Critérios		Observações
Idade igual ou superior a 60 anos (se ID)	<input type="radio"/>	
Idade não inferior a 18 anos (se AD)	<input type="radio"/>	
Experiência de deficiências e incapacidades	<input type="radio"/>	
Cuidados exigidos pela situação de dependência	<input type="radio"/>	
Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos	<input type="radio"/>	
Situação de alojamento muito precário ou sem alojamento, que ponha em perigo a sua segurança	<input type="radio"/>	
Situações de emergência social	<input type="radio"/>	
Outros – identificar	<input type="radio"/>	

A resposta social ajusta-se às necessidades e expectativas do potencial cliente?
(assinale com um X)

Sim

Não Porquê?

Reencaminhamento para outra resposta social ou prestação de informação adicional (quando aplicável).

11 ASSINATURAS

Coordenador de Caso _____ Data: _____

Técnico(s) _____ Data: _____

Relatório de Estudo de Caso - CJ

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP01.IT01.PC03 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 4

1 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

Nome completo:

Data de Nascimento:

Sexo:

Idade:

Anos

Morada:

Código Postal:

Telefone Casa:

BI ou CC:

Telemóvel:

NIF:

NISS:

Regime Segurança Social:

Nº Utente:

Sub-sistema Saúde:

Frequência escolar: Sim Não

Nível de escolaridade:

Equipamento de ensino/enquadramento sócio-educativo:

Local onde vive actualmente:

Identificação do processo interno

N.º de processo interno:

N.º de processo de promoção e protecção:

Tribunal/CPCJ:

Sinalização da necessidade de AF

Data do pedido:

Entidade responsável pelo pedido:

Data de chegada do pedido à IE:

2 BREVE CARACTERIZAÇÃO PARENTAL E DO AGREGADO FAMILIAR DO CLIENTE

Nome	Idade	Estado civil	Parentesco	Vive com o Cliente?		Ocupação/ Profissão	Situação face ao emprego
				Sim	Não		

Caracterização sócio-económica

Problemáticas identificadas no agregado familiar

3 MOTIVO(S)/ PROBLEMÁTICAS PARA APLICAÇÃO DA MEDIDA DE AF

4 HISTÓRIA DE VIDA da C/J

5 SITUAÇÃO ACTUAL DO CLIENTE

Saúde

(Saúde física e mental: crescimento, desenvolvimento, factores genéticos, deficiências, cuidados médicos, alimentação, exercício físico, aconselhamento e informação sobre educação sexual e substâncias aditivas)

Educação

(Desenvolvimento cognitivo da criança desde o seu nascimento: oportunidade da criança brincar e interagir com outras crianças, acesso a livros, desenvolvimento de habilidades e interesses, sucesso escolar)

Desenvolvimento emocional e comportamental

(Qualidade da vinculação afectiva: sentimentos e acções apropriadas por parte da criança em relação aos pais, família alargada e outros; comportamento adequado; adaptação à mudança; resposta adequada a situações de stress, capacidade de auto-controlo)

Identidade

(Auto-imagem da criança como um ser individual e valorizado pelos outros, auto-estima positiva (etnia, religião, idade, sexo, sexualidade, deficiência). Sentimento de pertença e aceitação por parte da família, grupo de pares, comunidade e sociedade em geral)

Relacionamento social e familiar

(Desenvolvimento de empatia e capacidade de se colocar na situação do outro. Relação estável e afectiva com os pais, boa relação com os irmãos, amigos ou outras pessoas significativas na vida da criança)

Apresentação social

(Vestuário apropriado para a idade, género, cultura e religião e higiene pessoal e o reconhecimento destes aspectos por parte da criança)

Capacidade de autonomia

(Aquisição por parte da criança de competências práticas, emocionais e comunicativas que contribuem para a independência gradual da criança)

Atitudes e reacções da criança/jovem face ao Acolhimento Familiar

Atitudes e reacções da família de origem face ao Acolhimento Familiar

6 HÁBITOS E GOSTOS/INTERESSES¹

Actividades		Hábitos	Gostos e Interesses
Tipo	Variáveis		
Refeições	<ul style="list-style-type: none">• Horários• Espaço• Forma de servir		
Alimentação	<ul style="list-style-type: none">• Tipo de alimentos• Dieta		
Sono	<ul style="list-style-type: none">• Posição para dormir• Facilidade em adormecer• Objecto para dormir• Dorme no escuro• Dorme durante o dia• Sinais que evidenciam sono		
Higiene	<ul style="list-style-type: none">• Controle das micções• Controle das dejectões• Arrumação da roupa• Uso de fralda (todo o dia; para dormir)		
Roupa	<ul style="list-style-type: none">• Frequência da muda de roupa• Escolha da roupa• Arrumação da roupa• Frequência de lavagens• Passar a ferro• Produtos utilizados		
Idas ao médico	<ul style="list-style-type: none">• Frequência, por tipo de especialidade e tipo de estrutura de saúde		
Ocupação dos tempos livres	<ul style="list-style-type: none">• Hobbies• Onde e com quem• Frequência		
Actividades lúdicas e/ou culturais	<ul style="list-style-type: none">• De que tipo• Com quem• Onde• Frequência		
Actividades desportivas	<ul style="list-style-type: none">• De que tipo• Com quem• Onde• Frequência		
Actividades espirituais e/ou religiosas	<ul style="list-style-type: none">• De que tipo• Com quem• Onde• Frequência		
Relações interpessoais	<ul style="list-style-type: none">• Com quem interage• Como e onde• Frequência		
Relações familiares	<ul style="list-style-type: none">• Com quem prefere estar/ conviver• Tipo de contactos• Onde• Frequência		

¹ Se considerado ajustado, estas informações podem ser recolhidas posteriormente e apenas se se considerar relevante para o sucesso do Acolhimento.

7 OBSERVAÇÕES

8 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO ADICIONAL

Necessidade de informação adicional:

Sim continuar preenchimento do impresso

Não passar para item 9

Estratégia

(assinale com uma X)

Contacto com o cliente

Contacto com o Tribunal/ CPCJ

Contacto com outra Organização Qual?

Outra Qual?

Observações

9 ASSINATURAS

Coordenador de Caso _____ Data: _____

Técnico(s) _____ Data: _____

Ficha de Análise e Identificação de Famílias de Acolhimento Potenciais

Identificação da Instituição de Enquadramento

Parecer Técnico

IMP02.IT02.PC03 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 3

Nome do Cliente: _____

Data _____

Nº Processo _____

Tipo de AF

(assinale com uma X)

- CJ
- Lar familiar
- Lar profissional
- AD
- ID

1 PRÉ-SELECÇÃO DE FA POTENCIAIS

Critérios de apoio à pré-selecção

- | | | | | |
|--|-----|-----------------------|-----|-----------------------|
| Sexo | M | <input type="radio"/> | F | <input type="radio"/> |
| Fratria para AF | Sim | <input type="radio"/> | Não | <input type="radio"/> |
| Idade _____ | | | | |
| Situação de dependência (se AD e ID) | Sim | <input type="radio"/> | Não | <input type="radio"/> |
| Experiência da FA como factor preferencial | Sim | <input type="radio"/> | Não | <input type="radio"/> |

Localização do agregado familiar de origem

Características do agregado familiar de origem

Outro. Especificar

2 ANÁLISE DAS FA POTENCIAIS

Breve Caracterização das FA Potenciais

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Ficha de Análise e Identificação de Famílias de Acolhimento Potenciais

Identificação da Instituição de Enquadramento

Parecer Técnico

IMP02.IT02.PC03 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 2 de 3

Parecer técnico sobre a adequação das FA Potenciais

1.

2.

3.

4.

Comentários

3 IDENTIFICAÇÃO DE FA COM PERFIL ADEQUADO

Existe(m) FA com perfil adequado?

(assinale com um X)

Sim

Preencher hierarquização das FA, no caso de ter sido identificada mais do que uma FA

Não

Solicitação da revisão da medida (no caso de AF de CJ)

Proposta de integração noutra resposta social Qual?

4 HIERARQUIZAÇÃO DE FA

Hierarquização das FA

N.º processo	Nome	Observações
1.		
2.		
3.		
4.		

5 ASSINATURAS

Técnico(s) _____ Data: _____

_____ Data: _____

Data de Envio para Decisão

Ficha de Análise e Identificação de Famílias de Acolhimento Potenciais

Decisão

IMP02.IT02.PC03 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 3 de 3

Data de Recepção para Decisão: _____

Análise da Proposta Técnica

6 DECISÃO

(assinalar com um x)

Deferimento

Indeferimento

7 ASSINATURAS

Direcção da IE _____ Data: _____

Declaração de Aceitação do Cliente

IMP03.IT04.PC03 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 1

Identificação da Instituição de Enquadramento

Declaração de Aceitação do Cliente

«nome do(a) cliente», «data de nascimento», «naturalidade», residente em «localidade de residência», titular do documento de identificação «documento» n.º «número», emitido em «data de emissão» pelo serviço de identificação de «serviço», contribuinte fiscal n.º «número», com o NISS n.º «número».

Representado/a neste acto por «representante legal do(a) cliente», na qualidade de _____, residente em «localidade de residência», titular do documento de identificação «documento» n.º «número», emitido em «data de emissão» pelo serviço de identificação de «serviço».

Declaro que me foi proposta a integração na Família de Acolhimento _____.

Mais declaro que tomei conhecimento relativamente aos:

- Serviços que me serão prestados.
- Direitos e deveres, durante a minha permanência na família de acolhimento supra citada.
- Direitos e deveres da família de acolhimento em relação a mim, durante a minha permanência.

De forma livre e esclarecida e para os devidos efeitos,

Declaro, sob compromisso de honra, consentir a minha admissão, e aceitar e cumprir com os termos estipulados nos normativos legais em vigor aplicáveis.

Declaro, sob compromisso de honra, que recuso a admissão aqui proposta, apesar de ter sido informado/a da sua adequação ao meu estado de saúde e situação de dependência.

Local _____, data ____ / ____ / ____

«assinatura do(a) Cliente¹»

«assinatura do(a) Representante Legal do(a) Cliente²»

(Nome)

(Nome)

Observações:

1 Assinatura do/a cliente conforme a do documento de identificação válido (BI/CC/Passaporte) ou, no caso de não saber assinar, impressão digital, e respectiva cópia

2 Assinatura do/a representante legal conforme a do documento de identificação válido (BI/CC/Passaporte) ou, no caso de não saber assinar, impressão digital, e respectiva cópia.

Minuta de Contrato de Prestação de Serviços - AD ou ID

IMP04.IT04.PC03 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 2

Identificação da Instituição de Enquadramento

Contrato de Prestação de Serviços de Acolhimento Familiar

Entre a Instituição de Enquadramento¹____, representada por ____ , na qualidade de primeiro outorgante e² _____ ,³ residente em ____ , na qualidade de segundo outorgante, e em representação da Família de Acolhimento, é celebrado o presente contrato de prestação de serviços ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 391/91, de 10 de Outubro, e no Despacho n.º ⁴____, de____, nos termos das cláusulas seguintes:

CLÁUSULA I

O segundo outorgante obriga-se a garantir a prestação de serviço de acolhimento familiar à pessoa idosa ou à pessoa com deficiência, no número máximo de três, nos termos do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 391/91, de 10 de Outubro.

CLÁUSULA II

O primeiro outorgante obriga-se a prestar formação e apoio sistemático à família de acolhimento e a garantir as demais obrigações decorrentes das competências fixadas no artigo 14.º.

CLÁUSULA III

O primeiro outorgante obriga-se a pagar à Família de Acolhimento, representada pelo segundo outorgante, durante os períodos definidos no artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 391/91, de 10 de Outubro, os montantes mensais fixados no Despacho n.º⁴____, de____, correspondentes à retribuição do serviço, às participações devidas e aos encargos adicionais.

CLÁUSULA IV

Sempre que se verifique a alteração dos valores da retribuição da prestação de serviço de acolhimento e das participações das pessoas acolhidas fixadas por despacho, consideram-se os novos valores automaticamente aplicáveis ao presente contrato.

1 Centro Distrital do ISS, I.P. / Santa Casa da Misericórdia de Lisboa / IPSS ou equiparada com Acordo de Cooperação

2 Nome do membro da família de acolhimento que assume a responsabilidade pelo serviço prestado

3 Estado civil

4 Despacho de fixação dos montantes de retribuição do serviço, às participações em vigor à data de celebração do contrato e fixação dos encargos adicionais

Minuta de Contrato de Prestação de Serviços - AD ou ID

IMP04.IT04.PC03 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 2 de 2

Identificação da Instituição de Enquadramento

CLÁUSULA V

O primeiro outorgante obriga-se ainda a dotar a família de acolhimento com os montantes necessários à cobertura das despesas extraordinárias relativas a necessidades de saúde e outras das pessoas acolhidas.

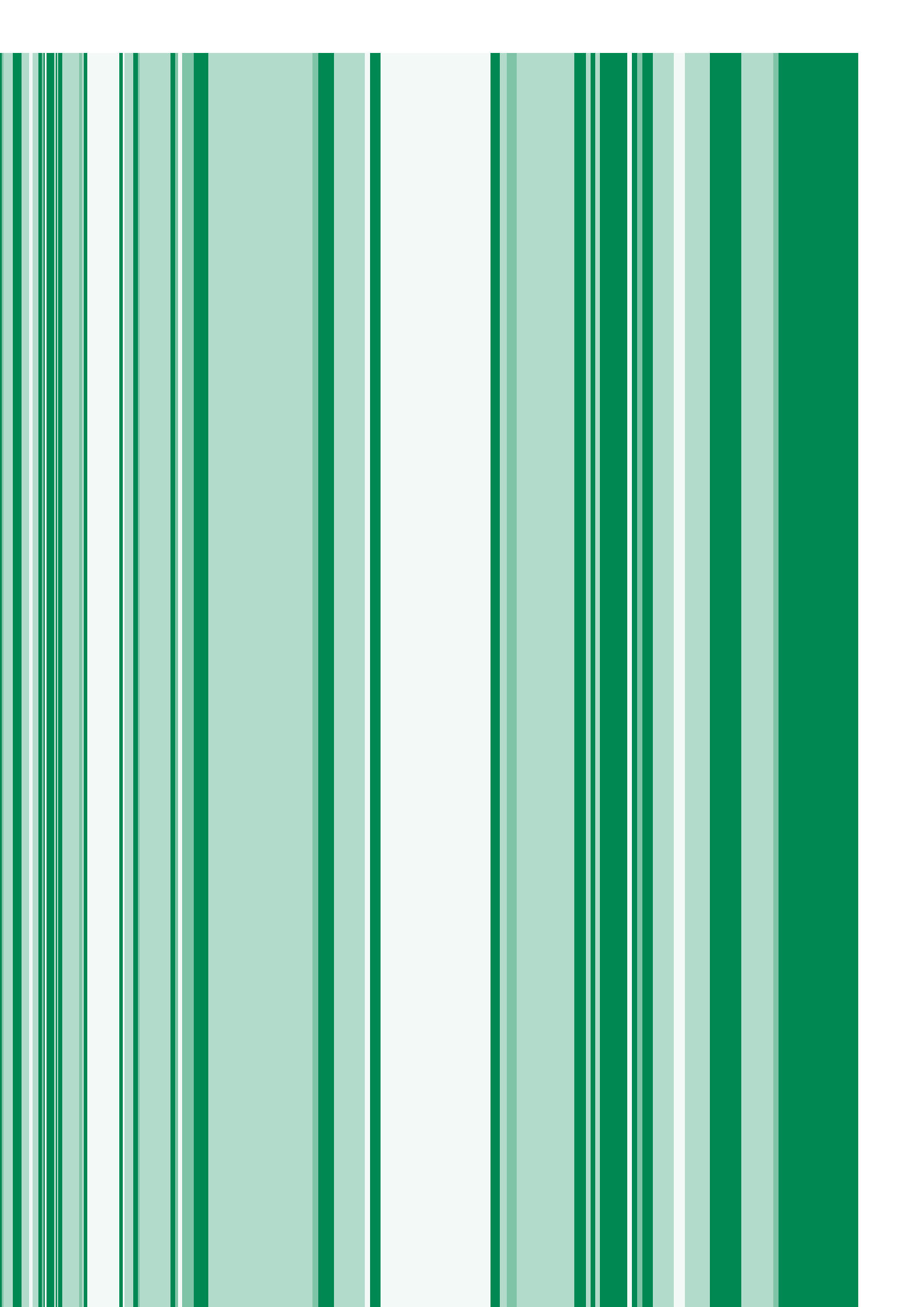
CLÁUSULA VI

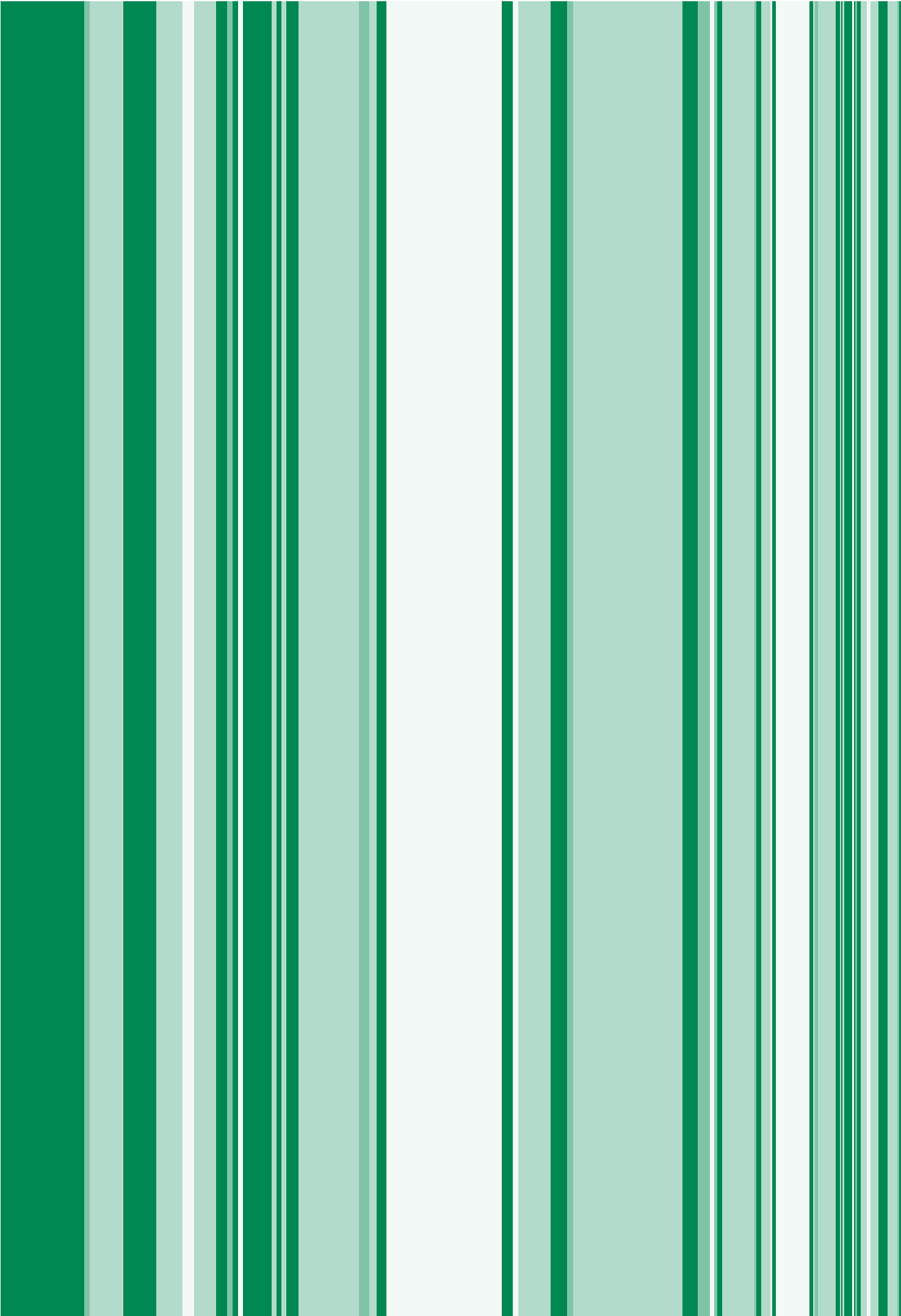
Nos casos em que o segundo outorgante pretenda pôr termo ao presente contrato, deve avisar a Instituição de Enquadramento com a antecedência mínima de 30 dias, salvo motivo de força maior.

Data: / /

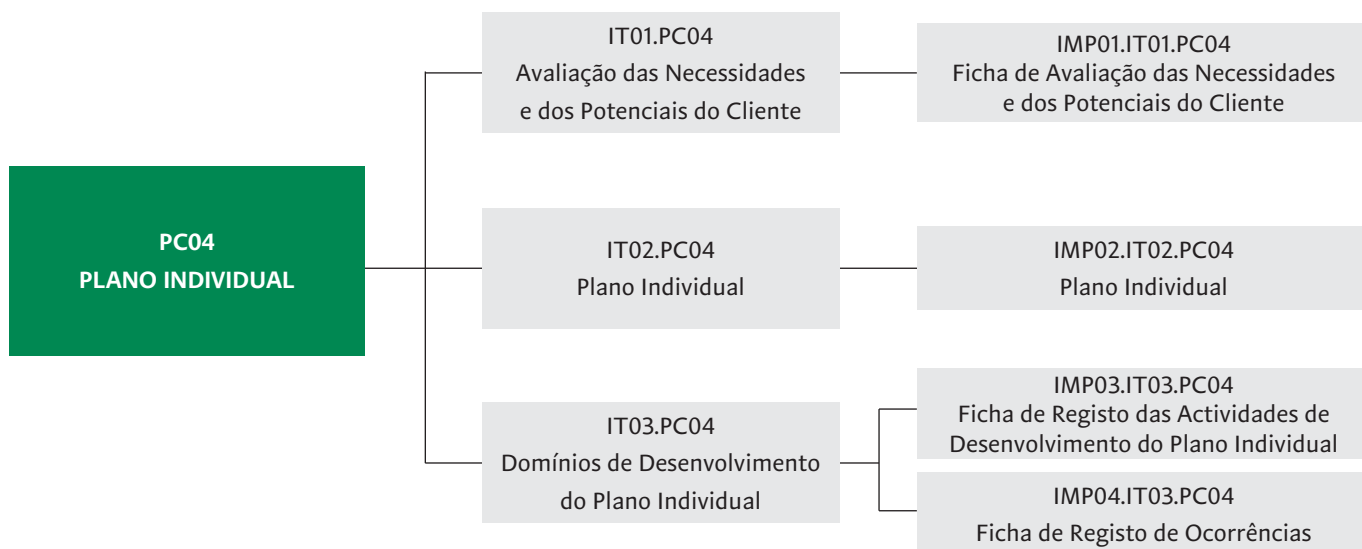
O Primeiro Outorgante,

O Segundo Outorgante,





PC 04
Plano Individual



PC04

Plano Individual

1. OBJECTIVO

Estabelecer as regras de orientação a observar na elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão do Plano Individual (PI) do cliente em acolhimento familiar.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores que desempenham funções nos serviços responsáveis pelas fases de elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão do Plano Individual.

3. INDICADORES DO PROCESSO

Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela instituição de enquadramento (IE), em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos.

Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Contrato</p> <p>Declaração de Aceitação (se AD ou ID)</p> <p>Processo Individual do Cliente</p> <p>Necessidades e Expectativas do Cliente</p> <p>IMP01.IT01.PC04 - Ficha de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente</p>	<pre> graph TD INICIO([INÍCIO]) --> B1[1. AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E POTENCIAIS DO CLIENTE] B1 --> D1{NECESSÁRIO MOBILIZAR RECURSOS?} D1 -- SIM --> B2[2. ARTICULAÇÃO PARCERIAS] D1 -- NÃO --> B3[3. ELABORAÇÃO DO PLANO INDIVIDUAL (PI)] B2 --> B3 B3 --> B4[4. IMPLEMENTAÇÃO DO PI] B4 --> B5[5. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO DO PI] B5 --> D2{PI AJUSTADO?} D2 -- NÃO --> B6[6. REVISÃO DO PI] D2 -- SIM --> B7[7. ACTUALIZAÇÃO DO PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE] B6 --> B4 B7 --> FIM([FIM]) </pre>	<p>Ficha de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente preenchida</p>	<p>CC</p>	<p>C + FA + FO + ET</p>	<p>C + FA + FO</p>	<p>1. Avaliação das Necessidades e Potenciais do Cliente</p> <p>Ver: IT01.PC04 - Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente , contém :</p> <ul style="list-style-type: none"> - referencial metodológico de avaliação
<p>Ficha de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente</p> <p>Necessidade de recursos externos</p>		<p>Parcerias mobilizadas e articuladas</p>	<p>CC</p>	<p>C + FA + ET</p>	<p>C + FA</p>	<p>2. Articulação de Parcerias</p> <p>Ver: IT02.PC04 - Plano Individual , contém :</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaboração do PI - monitorização, avaliação e revisão do PI
<p>Ficha de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente preenchida</p> <p>Necessidade de recursos externos</p> <p>IMP02.IT02.PC04 - Plano Individual</p>		<p>PI elaborado</p>	<p>CC</p>	<p>C + FA + FO + ET</p>	<p>C + FA</p>	<p>3. Elaboração do Plano Individual</p> <p>Ver: IT02.PC04 - Plano Individual , contém :</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaboração do PI - monitorização, avaliação e revisão do PI
<p>PI elaborado</p> <p>IMP03.IT03.PC04 - Ficha de Registo de Actividades de Desenvolvimento do Plano Individual</p> <p>IMP04.IT03.PC04 - Ficha de Registo de Ocorrências</p>		<p>Ficha de Registo de Actividades de Desenvolvimento do PI preenchida</p> <p>Ficha de Registo de Ocorrências preenchida</p>	<p>CC</p>	<p>C + FA + FO + ET</p>	<p>C + FA</p>	<p>4. Implementação do Plano Individual</p> <p>Ver: IT02.PC04 - Plano Individual , contém :</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaboração do PI - monitorização, avaliação e revisão do PI <p>Ver: IT03.PC04 - Domínios de desenvolvimento do Plano Individual , contém :</p> <ul style="list-style-type: none"> - orientações sobre as actividades de desenvolvimento do PI
<p>PI em implementação/ implementado</p> <p>Ficha de Registo de Actividades de Desenvolvimento do PI preenchida</p> <p>Ficha de Registo de Ocorrências preenchida</p>		<p>PI monitorizado, revisto e avaliado</p>	<p>CC</p>	<p>C + FA + FO + ET</p>	<p>C + FA</p>	<p>5 e 6. Monitorização, Avaliação e Revisão do Plano Individual</p> <p>Ver: IT02.PC04 - Plano Individual , contém :</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaboração do PI - monitorização, avaliação e revisão do PI
<p>PI monitorizado, revisto e avaliado</p>		<p>Processo Individual do cliente actualizado</p>	<p>CC</p>	<p>ET</p>	<p>IE</p>	<p>7. Actualização do Processo Individual do Cliente</p> <p>Sempre que aplicável, após a avaliação e revisão do PI, o Processo Individual do Cliente é actualizado.</p> <p>Ver: IT02.PC04 - Plano Individual , contém :</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaboração do PI - monitorização, avaliação e revisão do PI

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

<p>Entrada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informações recolhidas no Processo de Candidatura • Processo Individual do Cliente • Relatório de avaliação das necessidades e dos potenciais do cliente • Resultados da monitorização e avaliação do PI • Relatórios e informações provenientes de outras Instituições/departamentos da Organização • Contrato • Declaração de aceitação (se AD ou ID) 	<p>Origem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou pessoas significativas • Família de Acolhimento • Parceiros • Colaboradores técnicos • Tribunal/CPCJ • Outros Serviços/ Departamentos da Instituição de Enquadramento • Outras organizações públicas e/ou privadas
<p>Saída</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plano Individual elaborado e executado • Domínios de desenvolvimento executados • Resultados dos clientes • Rescisão do contrato 	<p>Destino</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou pessoas significativas • Família de Acolhimento • Família de Origem • Parceiros • Colaboradores técnicos • Tribunal/CPCJ • Outra Resposta Social
<p>Documentos de Referência</p>	
<p>Instruções de trabalho</p> <p>IT01.PC04 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente</p> <p>IT02.PC04 – Plano Individual</p> <p>IT03.PC04 – Domínios de Desenvolvimento do Plano Individual</p>	<p>Impressos</p> <p>IMP01.IT01.PC04 – Ficha de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente</p> <p>IMP02.IT02.PC04 – Plano Individual</p> <p>IMP03.IT03.PC04 – Ficha de Registo das Actividades de Desenvolvimento do Plano Individual</p> <p>IMP04.IT03.PC04 – Ficha de Registo de Ocorrências</p>
<p>Indicadores</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Número de revisões do PI, por motivo • Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PI • Grau de cumprimento do PI • Grau de satisfação dos clientes face ao PI 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de acções executadas/número de acções planeadas, por objectivo X 100
<p>Gestor do processo</p>	
<p>Coordenador de Caso</p>	

IT01.PC04

Instrução de Trabalho – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente – AD

Depois da integração da pessoa adulta com deficiências e incapacidades (AD) na FA procede-se à avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente.

Neste momento, a IE dispõe já de um vasto conjunto de informações sobre o cliente. Aquando do estudo e caracterização do caso (*IT01.PC03 – Identificação das Necessidades do Cliente para Acolhimento*) foram recolhidas informações relativas a aspectos como a sua história de vida, estado de saúde, capacidades físicas e funcionais e hábitos, gostos e interesses. Durante as actividades de preparação do acolhimento, o conhecimento acerca do cliente foi exponenciado.

Do Processo Individual do cliente consta ainda a documentação entregue pelo próprio e/ou a enviada pela Segurança Social, no momento de identificação da necessidade de AF. Deste modo, as informações e os registos patentes no Processo Individual do cliente são um relevante contributo para a avaliação das necessidades e dos potenciais do cliente.

Para a avaliação podem ainda ser consideradas outras fontes, nomeadamente relatórios

técnicos e informações provenientes de outras organizações com conhecimento relevante sobre o cliente, bem como relatórios e informações específicas desenvolvidas por organizações que o cliente frequenta ou tenha frequentado recentemente.

É a partir da integração destes *inputs* que se procederá então à identificação de áreas que carecem de uma avaliação mais exaustiva. Identificam-se, a título exemplificativo:

- exploração do percurso escolar/ formativo;
- exploração do percurso ocupacional/ profissional;
- avaliação psicológica;
- avaliação físico-funcional.

Neste caso, o coordenador de caso informa o cliente e a FA sobre a necessidade de realizar uma entrevista ou sessão de avaliação, explicitando claramente os seus objectivos e os técnicos especialistas que serão envolvidos (se aplicável). Assumindo a função de mediador, quando as avaliações decorrem nas estruturas da comunidade, o coordenador de caso pode sinalizar os recursos aos quais o cliente se pode dirigir, apoiando o cliente e a FA no sentido de os activar.

Todos os relatórios de avaliação daqui provenientes são inseridos no Processo Individual do cliente.

A partir da análise de toda a informação recolhida, o coordenador de caso, em sede de reunião com o cliente e com a FA, podendo ainda ser incluída a FO no caso de ser considerado como ajustado, procede à identificação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente, efectuando o seu registo no impresso *IMP01.IT01.PC04 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente*.

Deste modo, é possível identificar as áreas:

- que exigem uma resposta/intervenção para colmatar, compensar ou manter determinado aspecto – **necessidades**;
- que podem beneficiar de intervenção, no sentido de desenvolver o cliente até ao seu expoente máximo – **potenciais**.

A título ilustrativo são apresentadas algumas estratégias de avaliação:

- entrevista;
- observação clínica;
- observação e análise dos comportamentos e atitudes em contexto natural;
- aplicação de instrumentos de avaliação

As estratégias de avaliação devem ser identificadas consoante as especificidades do cliente em causa (p.e., nível de literacia) e as informações já recolhidas.

Para a identificação das necessidades e dos potenciais utiliza-se como matriz de análise o Modelo de Qualidade de Vida. Assim, é garantida a abrangência do diagnóstico, numa perspectiva holística do indivíduo. Depois de realizada a avaliação e identificação das necessidades e potenciais do cliente, procede-se à elaboração do Plano Individual (PI), conforme estipulado na *IT02.PC04 – Plano Individual*.

A Qualidade de Vida é um conceito amplo e complexo que inter-relaciona o meio ambiente com aspectos físicos, psicológicos, nível de independência, relações sociais e crenças pessoais. Schalock (Schalock, 2000, citado por CRPG, 2004 ¹) propôs que a qualidade de vida fosse definida como um conceito que reflecte as condições de vida percebidas como desejáveis pelo indivíduo em oito domínios fundamentais:

- bem-estar emocional;
- relacionamento interpessoal;
- bem-estar material;
- desenvolvimento pessoal;
- bem-estar físico;
- autodeterminação;
- inclusão social;
- direitos.

Com o intuito de favorecer a inteligibilidade e a aplicação do conceito, estas dimensões foram reestruturadas nos três domínios que a seguir se explanam (CRPG, 2004, adaptado).

Desenvolvimento pessoal

Reporta ao conjunto de relações que configuram as estruturas de competência, articulando-se com os padrões de acção humana. Este processo caracteriza-se por um mecanismo através do qual os indivíduos ganham competência, controlo e influência sobre um conjunto de assuntos significativos, no âmbito das múltiplas relações com os contextos em que se inscrevem. Deste modo, a dimensão comporta a percepção de competência pessoal numa dada situação interaccional, seja no contexto das relações interpessoais, seja no exercício da autodeterminação. Nesta perspectiva, pode-se analisar as percepções pessoais sobre a densidade e qualidade da rede de suporte social, desenvolvimento de competências de comunicação, autonomia, auto-eficácia, liderança e *advocacy*.

¹ CRPG – Centro de Reabilitação Profissional de Gaia. (2004). Contributos para um Modelo de Análise dos Impactos das Intervenções do Fundo Social Europeu no Domínio das Pessoas com Deficiência em Portugal. Vila Nova de Gaia: Centro de Reabilitação Profissional de Gaia

Bem-estar

Respeita às condições de vida percebidas como desejáveis pelo indivíduo em três domínios fundamentais: bem-estar emocional, bem-estar físico e bem-estar material. Nesta dimensão releva-se a forma como as pessoas pensam sobre si próprias, incluindo domínios específicos de percepção de aceitação da deficiência, satisfação da interacção com os contextos de vida e percepção individual sobre a relação entre a aspiração e a realização num conjunto de domínios, tais como: mobilidade, lazer, actividades de vida diária, bens, rendimentos, entre outros.

Inclusão social

Refere-se às oportunidades para controlar as interacções com os contextos circundantes e influenciar as decisões com impacto nos projectos de vida. Esta dimensão incorpora um conjunto de mecanismos, através dos quais os indivíduos aprendem a identificar relações próximas entre os seus objectivos e as formas para os atingir, alcançando um acesso e controlo mais amplos sobre os recursos. Nesta perspectiva, interessa promover os impactos nos domínios da empregabilidade/ocupacional, cidadania e direitos.

De modo a apoiar a operacionalização do modelo, apresentam-se os indicadores agrupados pelos respectivos domínios (CRPG, 2004, adaptado).

DOMÍNIOS		INDICADORES (*)
Desenvolvimento pessoal	Relações interpessoais	Percepção da densidade e qualidade da rede de suporte social Percepção da densidade e qualidade das interacções emocionalmente significativas Percepção de desenvolvimento pessoal no desempenho de papéis relativamente a problemas emocionais/ de saúde Sociabilidade – percepção de desenvolvimento no domínio das competências sociais e de comunicação Percepção da realização pessoal Percepção da autonomia Responsabilidade – percepção sobre a relação entre os compromissos estabelecidos e os investimentos realizados Nível de responsividade da interacção com a estrutura familiar/significativos Percepção de progressão/desenvolvimento – relação entre oportunidades/investimentos de educação/aprendizagem ao longo da vida Percepção de competências de adaptação ao trabalho – relação entre o nível de mudança/esforço investido Percepção de tolerância à frustração Percepção de auto-eficácia
	Autodeterminação	Liderança – percepção sobre as oportunidades/investimento no exercício de papéis na comunidade Percepção sobre oportunidades/investimento/resultado no exercício da tomada de decisões Percepção de controlo pessoal Percepção de desenvolvimento dos objectivos/valores pessoais <i>Advocacy</i> – percepção do conhecimento e defesa dos direitos individuais e de grupo <i>Empowerment</i> psicológico – percepção sobre o controlo dos agentes sociais e sobre a capacidade para influenciar os cursos de acção desses mesmos agentes

DOMÍNIOS		INDICADORES (*)
Bem-estar	Emocional	Percepção individual de segurança Percepção individual de estabilidade Percepção individual de stresse Conceito de si próprio Percepção individual de progressão do nível de aceitação da deficiência e incapacidade Percepção individual de satisfação da interacção com os contextos de vida Percepção individual de solidão
	Físico	Percepção individual de saúde Percepção individual sobre a relação entre a aspiração e a realização nos seguintes domínios: a) alimentação b) lazer c) mobilidade d) actividades da vida diária e) competência para cuidar de si próprio f) competência de manutenção e de segurança no lar g) actividade física Percepção de progressão em relação aos sintomas de doença crónica/aguda
	Material	Percepção individual sobre a relação entre a aspiração e a realização nos seguintes domínios: a) bens b) rendimentos
Inclusão social	Empregabilidade/ Ocupacional	Percepção pessoal sobre o conhecimento dos recursos de apoio no domínio ocupacional/ de empregabilidade. Percepção pessoal sobre o nível de mobilização/resultado dos serviços de apoio no domínio ocupacional/ de empregabilidade. Percepção de desenvolvimento e de eficácia das competências de procura activa de emprego. Carreira – nº de experiências profissionais/ actividades ocupacionais desempenhadas (no mesmo contexto e em contextos diferentes) e grau de satisfação associado; Mobilidade – nº de funções profissionais/ actividades ocupacionais desempenhadas e grau de satisfação associado; possibilidade de encaminhamento para estruturas de formação/emprego. Percepção pessoal sobre o sentido de progressão das competências profissionais/ das competências mobilizadas na realização de actividades ocupacionais. Percepção de investimento no trabalho/ no desempenho de actividades de carácter ocupacional.
	Cidadania	Associativismo – oportunidades/investimento no exercício de papéis em associações comunitárias Percepção das oportunidades de participação/investimento na rede de apoio, no domínio das actividades de: a) voluntariado b) políticas Percepção de desenvolvimento do domínio/interesse de assuntos da actualidade Auto-eficácia colectiva/individual – percepção da relação entre investimento/resultado na participação comunitária Percepção pessoal de tolerância social
	Direitos	Percepção pessoal de oportunidades/investimento no exercício de papéis de domínio político Percepção de progressão em relação ao conhecimento/mobilização dos recursos comunitários Percepção pessoal na adesão às normas cívicas Percepção de progressão em relação ao conhecimento/mobilização de oportunidades no domínio da educação e da esfera cívica

(*) Os indicadores apresentados remetem para a percepção do indivíduo, dado que a Qualidade de Vida é um conceito dotado de uma componente subjectiva. Não obstante, sempre que pertinente são consideradas as percepções da FA e da FO, bem como analisadas informações factuais relativas aos indicadores apresentados.

Considerando que o Modelo da Qualidade de Vida se constitui como um referencial de análise para os vários momentos de monitorização e avaliação, alguns dos indicadores podem ser mais ajustados para uma fase mais inicial do projecto de desenvolvimento individual e outros para fases mais posteriores. Devem ainda ser observadas as especificidades dos clientes

No sentido de clarificar as dimensões e o modo como podem ser avaliadas, apresenta-se seguidamente um quadro com a identificação de potenciais estratégias de avaliação, de acordo com as dimensões de análise

DOMÍNIOS		ESTRATÉGIAS DE AVALIAÇÃO (*)
Desenvolvimento pessoal	Relações interpessoais	Entrevista SEW – Questionário de Auto-avaliação do Bem-estar, European Platform for Rehabilitation Sociograma
	Autodeterminação	Entrevista SEW – Questionário de Auto-avaliação do Bem-estar, European Platform for Rehabilitation Inventário de Resolução de Problemas, Adriano Vaz Serra
Bem-estar	Emocional	Entrevista SEW – Questionário de Auto-avaliação do Bem-estar, European Platform for Rehabilitation Inventário Clínico de Auto-conceito, Adriano Vaz Serra Escala de Auto-Conceito, de Piers-Harris ISRA – Inventário de Situações e Respostas de Ansiedade, Miguel Tobal & Cano Vindel
	Físico	Entrevista SEW – Questionário de Auto-avaliação do Bem-estar, European Platform for Rehabilitation WAIS-III Escala de Inteligência de Wechsler para Adultos (3ª edição) Matrizes Progressivas, Raven Teste de Retenção Visual, Benton
	Material	Entrevista SEW – Questionário de Auto-avaliação do Bem-estar, European Platform for Rehabilitation
Inclusão social	Empregabilidade/Ocupacional	Entrevista SEW – Questionário de Auto-avaliação do Bem-estar, European Platform for Rehabilitation
	Cidadania	Entrevista SEW – Questionário de Auto-avaliação do Bem-estar, European Platform for Rehabilitation
	Direitos	Entrevista SEW – Questionário de Auto-avaliação do Bem-estar, European Platform for Rehabilitation

(*) As menções são realizadas a título exemplificativo, sem o intuito de se constituir uma listagem exaustiva. As estratégias de avaliação devem ser identificadas consoante as especificidades do cliente em causa (p.e., tipo de deficiência ou incapacidade; nível de literacia) e as informações já recolhidas. No que respeita aos instrumentos de avaliação que não se encontram validados para a população portuguesa ou ajustados ao público-alvo, deve ser preferida uma abordagem mais narrativa e qualitativa do que quantitativa. Para dimensões com menor grau de instrumentação técnica, propõe-se a construção de grelhas de observação ou escalas.

IT01.PC04

Instrução de Trabalho – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente – CJ

Depois da integração da criança/jovem (CJ) – na FA procede-se à avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente.

Neste momento, a IE dispõe já de um vasto conjunto de informações sobre o cliente. Aquando do estudo e caracterização do caso (*IT01.PC03 – Identificação das Necessidades do Cliente para Acolhimento*) foram recolhidas informações relativas a aspectos como a caracterização do cliente e da sua FO, a história de vida, a situação escolar e hábitos e gostos/interesses. Durante as actividades de preparação do acolhimento, o conhecimento acerca do cliente foi exponenciado.

Do Processo Individual do cliente consta ainda a documentação partilha pelo tribunal/CPCJ, no momento de identificação da necessidade de AF.

Deste modo, as informações e os registos patentes no Processo Individual do cliente são um relevante contributo para a avaliação das necessidades e dos potenciais do cliente.

Para a avaliação podem ainda ser consideradas outras fontes, nomeadamente relatórios técnicos e informações provenientes de outras entidades com conhecimento relevante sobre o cliente, nomeadamente daquelas que o cliente frequente ou tenha frequentado recentemente (p.e., creche, escola).

É a partir da integração destes inputs que se procederá então à identificação de áreas que carecem de uma avaliação mais exaustiva. Identificam-se, a título exemplificativo:

- avaliação da integração em contexto escolar;
- avaliação psicológica;
- avaliação físico-funcional.

Neste caso, o coordenador do caso informa a FA e explica ao cliente (mediante a sua idade e maturidade) a necessidade de realizar actividades de avaliação, explicitando claramente os seus objectivos e os técnicos especialistas que serão envolvidos (se aplicável). Assumindo a função de mediador, quando as avaliações decorrem nas estruturas da comunidade, o

**IT01.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE**

coordenador de caso pode sinalizar os recursos a que se deve dirigir o cliente ou a FA, apoiando o cliente (se adequado) e a FA no sentido de os activar.

Todos os relatórios de avaliação daqui provenientes são inseridos no Processo Individual do cliente.

A partir da análise de toda a informação recolhida, o coordenador de caso, em sede de reunião com o cliente (mediante a sua idade e maturidade) e com a FA, podendo ainda ser incluída a FO no caso de ser considerado como ajustado, procede à identificação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente, efectuando o seu registo no impresso *IMP01.IT01.PC04 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente*.

Deste modo, é possível identificar as áreas:

- que exigem uma resposta/intervenção para colmatar, compensar ou manter determinado aspecto – **necessidades**;
- que podem beneficiar de intervenção, no sentido de desenvolver o cliente até ao seu expoente máximo – **potenciais**.

A título ilustrativo são apresentadas algumas estratégias de avaliação:

- entrevista (mediante a idade da CJ pode recorrer-se a estratégias como o jogo simbólico, desenho, encenação psicodramática);
- observação clínica;
- observação e análise dos comportamentos e atitudes em contexto natural;
- auscultação de figuras de referência (p.e., professor, monitor, pessoa significativa);
- aplicação de instrumentos de avaliação.

As estratégias de avaliação devem ser identificadas consoante as especificidades do cliente em causa, nomeadamente em termos de idade e maturidade, e as informações já recolhidas. Para dimensões com menor grau de instrumentação técnica, propõe-se a construção de grelhas de observação ou escalas. Uma outra boa prática consiste em, a partir de instrumentos não validados, proceder-se à sua adaptação, podendo a IE efectuar tal actividade, ou fomentar o interesse da actividade junto de outras entidades (p.e., institutos de investigação). Não obstante, poder-se-ão utilizar alguns instrumentos não validados apenas como estímulo para uma entrevista ou observação e sem o carácter paramétrico que lhes está comumente associado, adoptando portanto uma perspectiva mais narrativa e qualitativa.

Sem o intuito de se constituir uma listagem exaustiva, pretendendo ter um carácter meramente exemplificativo, identificam-se alguns instrumentos orientados para a avaliação

**IT01.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE**

de crianças e/ou jovens (variáveis por domínio de avaliação; faixas etárias, com ou sem deficiências e incapacidades):

- AUQUEI - Pictured Child's Quality of Life Self Questionnaire (Dazord, A. & Manificat, S.) *
- Beck Depression Inventory (Beck, A.)
- CHIP - Child Health and Illness Profile (Riley, A. & Starfield, B.)
- DISABKIDS (European DISABKIDS Group)*
- Griffiths Escala de Inteligência dos 0 aos 2 Anos (Griffiths, R.) *
- Health and Daily Living Form (Cronkite, R.; Finney, J. & Moos, R.)
- KIDSCREEN (European KIDSCREEN Group) *
- Learning Disabilities Diagnostic Inventory (Hammill, D. & Bryant, B.)
- Multiple Affect Adjective Checklist (Lubin B. & Zuckerman, M.)
- PedsQL - Pediatric Quality of Life Inventory (Varni, J.) *
- Piers-Harris Children's Self-Concept Scale (Piers, E)
- Quality of Life Enjoyment and Satisfaction Questionnaire (Endicott, J.) *
- Questionário de Estratégias de Motivação para a Aprendizagem (Pintrich, Smith, Garcia, & McKeachie) *
- TACQOL - TNO AZL Children's Quality of Life (Fekkes, M.; Kamphuis, R. & Koopman, H.)
- TAPQOL - TNO-AZL Preschool children Quality of Life questionnaire (Brugman, E.; Fekkes, M. & Koopman, H.)
- TedQL - Quality of Life measure for children aged 3-8 years (Eiser, C. & Lawford, J.)
- WISC-III Escala de Inteligência de Wechsler para Crianças (3ª edição) (Wechsler, D.) *
- WPPSI-R – Escala de Inteligência de Wechsler para a Idade Pré-Escolar e Primária (edição revista) (Wechsler, D.) *
- YQOL - Youth Quality of Life Instrument (Patrick, D.; Edwards, T. & Topolski, T.)

* Para os instrumentos assinalados foi identificada a existência de versões traduzidas/ adaptadas para Português (concluída ou em curso), não significando que a mesma situação não possa ocorrer no caso dos restantes instrumentos.

Para a identificação das necessidades e dos potenciais utiliza-se como matriz de análise o Modelo Ecológico. Depois de realizada a avaliação e identificação das necessidades e potenciais do cliente, procede-se à elaboração do Plano Individual (PI), conforme estipulado na IT02.PC04 – Plano Individual.

Apresenta-se de seguida uma caracterização geral das dimensões a ter em conta na elaboração do Plano Individual, salientando a necessidade da sua adaptação em função da faixa etária da CJ e correspondentes referenciais de desenvolvimento (p.e., físico e motor, do raciocínio, psicossocial, moral).

**IT01.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
 AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE**

		O que observar
Necessidades de Desenvolvimento da Criança	Saúde	Saúde física e mental: crescimento, desenvolvimento, factores genéticos, deficiências, cuidados médicos, alimentação, exercício físico, aconselhamento e informação sobre educação sexual e substâncias aditivas.
	Educação	Desenvolvimento cognitivo da criança desde o seu nascimento: oportunidade da criança brincar e interagir com outras crianças, acesso a livros, desenvolvimento de habilidades e interesses, sucesso escolar.
	Desenvolvimento Emocional e Comportamental	Qualidade da vinculação afectiva: sentimentos e acções apropriadas por parte da criança em relação aos pais, família alargada e outros; comportamento adequado; adaptação à mudança; resposta adequada a situações de stress, capacidade de auto-controlo.
	Identidade	Auto-imagem da criança como um ser individual e valorizado pelos outros, auto-estima positiva (etnia, religião, idade, sexo, sexualidade, deficiência). Sentimento de pertença e aceitação por parte da família, grupo de pares, comunidade e sociedade em geral.
	Relacionamento Familiar e Social	Desenvolvimento de empatia e capacidade de se colocar na situação do outro. Relação estável e afectiva com os pais, boa relação com os irmãos, amigos ou outras pessoas significativas na vida da criança.
	Apresentação Social	Vestuário apropriado para a idade, género, cultura e religião e higiene pessoal e o reconhecimento destes aspectos por parte da criança.
	Capacidade de Autonomia	Aquisição por parte da criança de competências práticas, emocionais e comunicativas que contribuem para a independência gradual da criança.

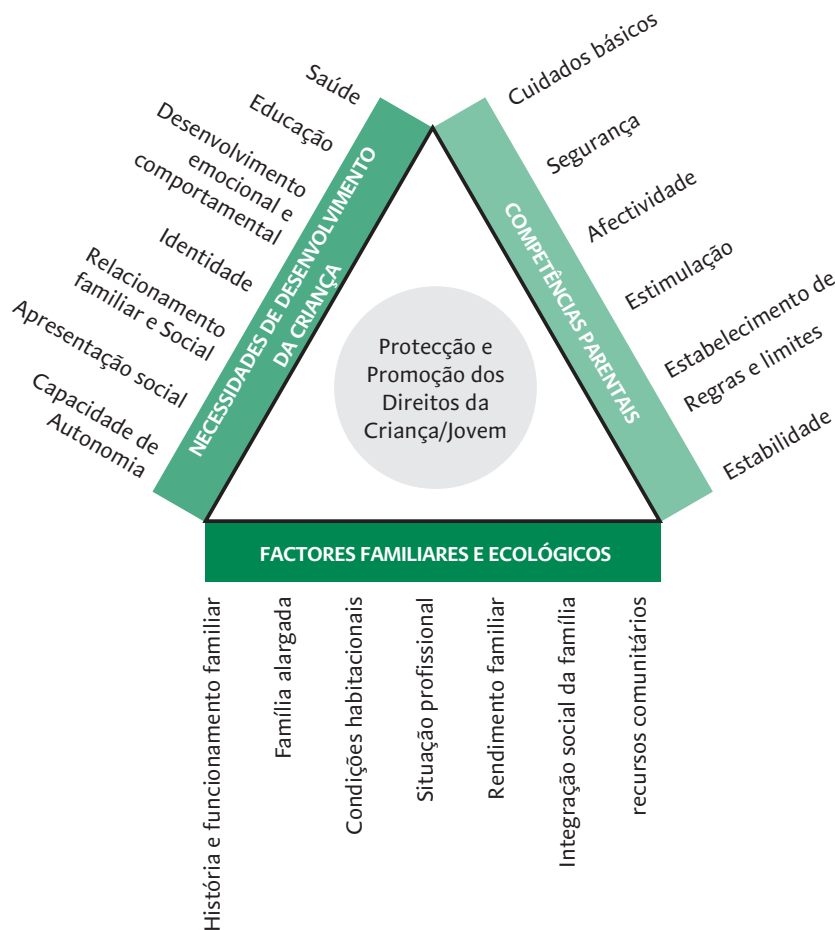
As estratégias e actividades a realizar com o cliente em sede de avaliação das necessidades e dos potenciais têm por base a matriz conceptual referida, no sentido de assegurar a coerência interna do Plano Individual, bem como a coerência deste – e respectivas actividades empreendidas – com as restantes acções que integram a protecção e a promoção das CJ, de forma a facilitar o conjunto a integração narrativa do conjunto de actividades executadas por e para os diversos intervenientes.

No sentido de ilustrar a referida integração, apresenta-se o modelo ecológico de avaliação e intervenção nas situações de risco e de perigo (Department of Health, Department for Education and Employment and the Home Office, 2000, citado por Canhão, 2008 ¹), onde é possível constatar a presença dos elementos que integram as dimensões de qualidade de vida propostas.

¹ Canhão, A. (2008). Modelo Ecológico de Avaliação e Intervenção nas Situações de Risco e de Perigo para a Infância. Pretextos, 28, Instituto da Segurança Social, I.P

IT01.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
AValiação DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE

Modelo Ecológico de Avaliação e Intervenção nas Situações de Risco e de Perigo



Fonte: Department of Health, Department for Education and Employment and the Home Office, 2000, citado por Canhão, 2008

Com o objectivo de apoiar a avaliação das necessidades e dos potenciais, considerando o estágio de desenvolvimento da CJ, apresenta-se de seguida a escala de desenvolvimento infantil normal. Acentua-se, todavia, o necessário discernimento e parcimónia na utilização da mesma, dado que o processo de desenvolvimento humano é caracterizado pela sua individualização e decorre da interacção indivíduo – contexto, sendo portanto dinâmico e único.

IT01.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE

IDADE	COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS
Recém-nascido	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO O bebé começa a “compreender” assim que nasce. 1º dia: escuta e está vigilante. 3º dia: reage quando lhe falam e o seu olhar é fixo. 9º dia: o olhar reage aos sons. 14º dia: “reconhece” a mãe ao longe. 18º dia: produz sons e orienta a cabeça na sua direcção, se os ouve. 24º dia: possui já um vocabulário de sons e contraí a boca quando a mãe fala.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO MOTOR Certas posições são típicas dos recém-nascidos: preferem virar a cabeça para determinado lado, quer estejam deitados de costas ou de barriga para baixo e encolhem os membros junto ao corpo.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO Mantém as mãos bem fechadas a maior parte do tempo, devido ao reflexo de preensão. Agarra com força um dedo. Quando é perturbado por um ruído súbito ou um movimento violento, abre muito as mãos em consequência do reflexo de Moro.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO SOCIAL Quer ouvir, olhar e dar resposta aos estímulos do exterior. Mexer a cabeça, mexer o corpo, faz movimentos com a boca e põe a língua de fora.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA PERSONALIDADE (Do recém-nascido às 36 semanas) O bebé exibirá uma personalidade própria a partir do momento em que nasce e poderá observar-se isso nas suas actividades básicas. Pode chorar raramente mas também pode exigir atenção, mostrar que está com fome, cansado ou aborrecido através do choro e ser activo e determinado. Ao ser alimentado pode pegar no peito ou no biberão, mamar bem e ficar satisfeito. Ou pode ter dificuldade em lhes pegar, mamar apenas um minuto, ficar irritado, chorar, gritar e deixar o adulto preocupado. Pode tolerar bem a fome, parecer paciente e estar quieto enquanto come, ou pode ser impaciente e bolçar muito depois de comer. Pode dormir a maior parte do dia e raramente ficar agitado. Ou, por outro lado, pode estar acordado durante horas, deixar de dormir de dia muito cedo e exigir companhia e brincadeira, recusando-se a ficar sozinho ainda com poucas semanas de vida. Pode ser sociável: gostar de companhia, mimos, brinquedos e pessoas, ou não ser. Poderá parecer que rejeita quase tudo.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA FALA/LINGUAGEM (Do recém-nascido às 8 semanas) Nas primeiras fases de aprendizagem da fala o bebé escuta e tenta imitar sons. Reage a sons humanos agudos desde o momento em que nasce. Observa e tenta imitar gestos e expressões. Os olhos, por vezes, movem-se subitamente em direcção a um som e o olhar fica fixo. Analisa um rosto que fala quando situado a uma distância de 20 ou 25 cm. Apercebe-se da comunicação de sentido duplo e tenta conversar com sons, gestos e linguagem corporal. Faz sons para iniciar a comunicação, para provocar uma resposta e também para responder a propostas. A partir das duas semanas participa numa “conversa”. Por volta das seis semanas reconhece a voz da mãe e às oito responde-lhe.</p>
4 semanas	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Compreende a mecânica da conversação e abre e fecha a boca a imitar a fala. Adequa o seu comportamento ao som da voz da mãe (ou substituta). Acalma-se se ela lhe fala suavemente e fica aflito se a ouve falar alto ou bruscamente.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO MOTOR O bebé tem ainda pouca força nos músculos do pescoço: a cabeça cai se não estiver apoiada. Deitado de barriga para baixo, consegue levantar o queixo da cama durante uns segundos. Se o segurar sentado poderá sustentar a cabeça por um momento.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO O reflexo de preensão está a atenuar-se, mas ainda mantém as mãos fechadas.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO SOCIAL Volta a cabeça para a voz do adulto e sorri para a receber. Exprime prazer, sorrindo e agitando braços e pernas.</p>
6 semanas	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Sorri levemente para a mãe (ou substituta) e inclina a cabeça quando esta lhe fala. Faz pequenos sons com a garganta quando falam com ele.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO MOTOR Consegue levantar a cara a um ângulo de 45º da cama, deixa cair muito menos a cabeça quando o puxam para se sentar e mantém-na alinhada com o corpo durante uns minutos se o deitam de barriga para baixo. Joelhos e ancas estão mais fortes e não tão flectidos como antes.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO O reflexo de preensão já quase desapareceu. Tem as mãos abertas a maior parte do tempo.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO SOCIAL Volta a cabeça para a voz do adulto e sorri para a receber. Exprime prazer, sorrindo e agitando braços e pernas.</p>
8 semanas	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Sorri prontamente e com frequência. Mostra interesse no que o rodeia, olhando na direcção de sons e movimentos, e fixa os objectos como se os quisesse “agarrar com os olhos”.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO MOTOR Consegue segurar a cabeça, quer esteja ao alto, sentado ou deitado de barriga para baixo, mas não por muito tempo. Se o puserem em decúbito ventral, é capaz de manter a cabeça alinhada com o corpo.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO As mãos do bebé começam a estar cada vez mais relaxadas e, por isso, abertas. Começa a tomar consciência delas.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA FALA/LINGUAGEM (Das 8 às 24 semanas) Uma ou duas semanas depois de sorrir, pode começar a vocalizar sons simples como “é”, “á”, “u”, “ó”. Cerca de um mês mais tarde poderão surgir as consoantes, geralmente “m”, “p” e “b” quando está aborrecido e “j” e “q” se está satisfeito. Às 12 semanas guincha com prazer e nas semanas seguintes tenta “manter uma conversa” com frases de imitação formadas de sons como “gagá”, “agu”, “ag”. Pelos 16 semanas possui uma linguagem de sons que incluem risadas ou grandes guinchos de satisfação, sopra entre os dentes e faz bolinhas de saliva. Por volta das 24 semanas acrescenta “cá”, “dá” e “má” ao seu vocabulário. Tudo isto são sinais de que começa a perceber o que lhe dizem. Começa a palrar, isto é, brinca com os sons, repetindo-os e escutando-os.</p>

IT01.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO

AValiação DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE

IDADE	COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS
12 semanas	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Começa a tomar consciência do seu próprio corpo e olha e mexe os dedos quando lhe apetece. Reage a uma conversa com uma variedade de acenos, sorrisos, movimentos da boca, barulhos, guinchos e outras expressões de prazer. Faz também movimentos com o corpo que revelam a sua excitação.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO MOTOR Em decúbito ventral já consegue manter permanentemente a cabeça levantada e, se o sentarem ou levantarem, só raramente a deixa cair.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO O reflexo de preensão desapareceu. Geralmente tem as mãos abertas e observa-as. Segura o guizo se lho colocam na mão e poderá até conservá-lo durante uns minutos. Parece querer agarrar as coisas.</p>
16 semanas	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO A sua curiosidade é óbvia. Interessa-se por tudo o que é novo: brinquedos, sons, lugares, pessoas e sensações. Reconhece também objectos e sítios familiares e compreende a rotina quotidiana. Entusiasma-se quando vê o seio ou o biberão e começa a revelar algum sentido de humor. Gosta de estar numa posição que lhe permita ver o que se passa à sua volta.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO MOTOR Gosta de estar sentado a olhar em volta, mas necessita de apoio. A cabeça cai momentaneamente quando o puxa para o sentar. Consegue manter a cabeça, embora ainda vacile quando se mexe de repente. Deitado, é capaz de olhá-la de frente.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO Descobriu que tem dedos dos pés e consegue meter a mão na boca. Leva tudo à boca. Tentará chegar a objectos grandes com ambas as mãos e agarrará coisas com o lado do dedo mindinho da palma da mão. Agarra tudo o que estiver ao seu alcance. Adora amachucar papel.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO SOCIAL Olha e sorri para quem fala ou brinca com ele. Conhece os membros da família mais chegada ou outras pessoas significativas. Não gosta de ficar muito tempo sozinho com um brinquedo.</p>
20 semanas	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO O bebé adora brincar, o que inclui chapinhar no banho. Revela desenvolvimento da capacidade de concentração, pois passa mais tempo a examinar os objectos. Ri-se para si próprio ao espelho, volta a cabeça na direcção dos sons e começa a mexer braços e pernas para chamar a atenção. Faz festinhas ao biberão.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO MOTOR Já controla perfeitamente a cabeça. Mesmo ao ser puxado para se sentar ou quando se balouça, ela mantém-se firme.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO Começa a controlar as mãos e os pés: mexe-os simultaneamente, põe o pé no Joelho oposto, apoia a planta do pé no colchão. Agita um guizo, mas não consegue ainda apanhá-lo. Entretém-se a puxar a roupa para a cara.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO SOCIAL Revela, timidez ao virar a cara e o corpo, mas sorri para as pessoas conhecidas. Comunica de quatro formas: choro, sons, expressões faciais e gestos. Será capaz de distinguir entre uma voz amigosa ou zangada e reage de modo diferente a um sorriso ou a uma censura.</p>
24 semanas	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Faz ruídos e outras vocalizações para chamar a atenção, fica excitado quando vê alguém aproximar-se e começa a levantar os braços à espera que peguem nele ao colo. Fala, sorri e encosta a boca à sua imagem ao espelho. Começa a mostrar timidez perante estranhos, pode demonstrar medo. Manifesta preferência por determinados alimentos.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO MOTOR Os músculos do bebé já são suficientemente fortes para poder apoiar muito do seu peso nos antebraços. Senta-se com as mãos para a frente, para se apoiar. Estende as mãos a pedir colo e consegue aguentar-se sentado sem apoio durante alguns minutos.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO Os movimentos do bebé estão mais precisos e já é capaz de transferir um objecto de uma mão para outra. Se tem alguma coisa na mão, larga-a para pegar noutra. Consegue segurar no biberão e agarrar objectos.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO SOCIAL Procura captar a atenção de forma mais visível e agressiva. Responde com gestos tipo socos, pancadinhas e palmadas. Poderá explorar a sua cara como forma de dizer “Olá” ou mostrar interesse. É possível que agora tenha medo de estranhos e se mostre possessivo, pendurando-se ou agarrando-se a quem tem mais confiança.</p>
28 semanas	<p>DESENVOLVIMENTO DA FALA/LINGUAGEM (De 24 semanas a 1 ano) Às 28 semanas surgem sílabas nítidas: “bá!”, “dá!”, “cá!” Os gritos do bebé compreendem uma grande variedade de sons agudos e graves e por vezes nasalados. Já começou a brincar com os lábios e a língua e pode produzir sons para atrair a sua atenção: um guincho ou tosse. Às 32 semanas combina claramente as sílabas: “bá bá” e “dá-dá”. Começará então a acrescentar gradualmente os sons “t” e “d”, até que finalmente, pelas 36 a 40 semanas imitará verdadeiros sons da fala. Com 40 semanas poderá usar uma palavra com significado, pelas 48 semanas fá-lo-á certamente. A compreensão, precursora essencial da fala, tem vindo a aumentar rapidamente e, com 40 semanas, a maior parte dos bebés percebe “Não”. Poderá também obedecer a várias ordens simples, como as que utiliza ao representar canções e poesias infantis, a brincar ao “Sape gato” e a dizer “adeus”. É também possível que saiba imitar vozes de animais, como “um”, “cuá-cuá”, “miau” e “au-au”.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Começa a querer conversar e pronuncia já muitos sons reconhecíveis. Reconhece o seu nome, estende os braços a pedir colo e mostra-se independente, manifestando vontade de comer sozinho. Começa a imitar coisas simples e espera a sua repetição.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO MOTOR Em decúbito ventral, suporta o peso numa das mãos, senta-se sem apoio, levanta a cabeça espontaneamente quando deitado de costas, e aguenta o seu próprio peso, com os joelhos e as ancas direitos, se o segurarem.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO Consegue agarrar um objecto com mais precisão e tenta alcançá-lo com os dedos. Transfere com facilidade um objecto de uma mão para outra, conserva um na mão quando tenta alcançar outro, bate na mesa com os brinquedos e faz progressos a comer com a colher. Sabe comer coisas simples à mão, por exemplo uma bolacha.</p>

IT01.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO

AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE

IDADE	COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS
28 semanas	<p>DESENVOLVIMENTO SOCIAL (Das 28 às 36 semanas) Olha, tenta chegar e toca noutro bebé. Quererá participar em brincadeiras como o “Sape gato” e o “Bicho mau”. Procura fazer-se entender, tosse, geme, grita, guincha, dá estalinhos com a língua e faz bolas de saliva em simultâneo com expressões faciais e outros gestos próprios de quem conversa.</p>
32 semanas	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Começa a perceber o significado das palavras e sabe o que significa “NÃO”. Manifesta sinais de determinação ao tentar, por exemplo, chegar a brinquedos que estão fora do seu alcance. Interessa-se vivamente por jogos e concentra-se profundamente nos brinquedos. Já procura objectos que caiem e que ficam fora do seu campo de visão.</p> <p>DESENVOLVIMENTO MOTOR É possível que tente deslocar-se, estica-se para procurar chegar a um brinquedo. Poderá balouçar o corpo para a frente e para trás. As ancas e os joelhos estão mais fortes e ele sente prazer em suportar o seu próprio peso se o põem de pé. Seguro pelos braços dá uns pulinhos.</p> <p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO Gosta de fazer barulho com os brinquedos. Aperfeiçoou os movimentos de modo que já consegue rasgar papel. Segura firmemente um objecto nas mãos.</p>
36 semanas	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Reconhece jogos e rimas familiares. Ri nos momentos certos e é capaz de antecipar movimentos. Volta-se quando o chamam, estende as mãos para lhas lavarem, mas vira a cara quando vê a toalha.</p> <p>DESENVOLVIMENTO MOTOR Consegue apoiar todo o seu peso nas pernas mas, para isso, precisa de se agarrar. É capaz de estar sentado durante dez minutos, inclinar-se para diante e para os lados e manter-se equilibrado. Poderá rolar ou tentar gatinhar. Tem muita dificuldade em se sentar a partir da posição de pé.</p>
36 semanas	<p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO Os movimentos estão mais precisos e já tem menos tendência a levar tudo à boca. Começa a apontar com o indicador, inclina-se para diante, para apanhar coisas pequenas sem dificuldade, e põe dois cubos juntos, como se os comparasse um com o outro. Poderá ser capaz de pegar em coisas tão pequenas como uma ervilha com a ajuda do polegar ou, pelo menos, tentar.</p> <p>DESENVOLVIMENTO DA PERSONALIDADE (Das 36 semanas aos 18 meses) Revela mais distintamente a sua personalidade própria, mostrando-se sisudo, sensível, independente, sociável, irritável, desobediente, determinado, capaz de se concentrar, curioso, impaciente, etc. Ao completar um ano, mostrará quão determinado e independente é, ao atravessar uma fase de negativismo, tornando-se impaciente, irritável, irascível, provocador, desobediente e pouco afectuoso. Pelos 15 meses, porém, surgirá uma nova fase em que se mostra atencioso e prestável, evidenciando um grande desejo de agradar. Esforçar-se-á por obter a aprovação do adulto e ficará desolado se não a conseguir.</p>
40 semanas	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Habitua-se à rotina: a dizer adeus, ou a levantar o pé para se calçar, por exemplo. Sabe o que é uma boneca ou um ursinho e faz-lhes festinhas. Procura brinquedos escondidos, ou por pessoas familiares se lhe perguntar: “Onde está o pai?”</p> <p>DESENVOLVIMENTO MOTOR Já se consegue deslocar um pouco para diante, apoiado nas mãos e nos joelhos. É capaz de se levantar e gosta de mudar de posição, ora sentado, ora deitado. Os músculos laterais do tronco estão mais fortes, o que lhe permite começar a rodar para os lados quando está sentado.</p> <p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO É capaz de apanhar coisas pequenas juntando o polegar e o indicador, o que representa uma grande conquista. Vai buscar objectos com o indicador e consegue largá-los deliberadamente. Já quase consegue fazer torres com dois cubos e investiga activamente brinquedos que produzem barulho, ocupando-se deles, como o badalo de um sino.</p> <p>DESENVOLVIMENTO SOCIAL (Das 37 semanas ao 1 ano) Sabe o seu próprio nome e o significado de “Não”. Tem sentido de humor e adora rir. Demonstra o seu afecto encostando a cara. Conhece alguns rituais sociais como dizer adeus e beijar. Fica zangado se lhe tiram um brinquedo.</p>
44 semanas	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO A criança consegue dizer uma palavra compreensível. É capaz de mostrar coisas num livro, mas não se concentra durante muito tempo. Passa a vida a atirar coisas ao chão, a procurá-las e a pedir que lhas dêem. Começa a perceber conceitos como “dentro” e “fora”, “aqui” e “ali”.</p> <p>DESENVOLVIMENTO MOTOR Absolutamente capaz de se deslocar, desde que sentado, rasteja também para todo o lado. Quando está de pé, levanta por vezes um pé.</p> <p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO Consegue largar objectos sem dificuldade e pode passar longos períodos a pôr e a tirar coisas de recipientes. Entregar-lhe-á qualquer coisa se estender a mão a pedir-lha e gosta de jogos de bater palmas.</p>
48 semanas	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Revela imenso interesse em livros e nos objectos representados nas suas páginas e gosta que lhe chamem a atenção para eles. Repete o seu próprio nome. Gosta de brincadeiras e fará tudo para provocar uma gargalhada, tal como repetir habilidades que a tenham feito rir. Abana a cabeça para dizer “Não”.</p> <p>DESENVOLVIMENTO MOTOR Desloca-se de lado, agarrado aos móveis. Anda de frente se lhe agarrarem ambas as mãos. Quando está sentado é capaz de se voltar para apanhar um objecto, sem perder o equilíbrio.</p> <p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO Já é capaz de atirar coisas deliberadamente. Deixou de levar tudo à boca. Também tenta agarrar dois cubos com a mesma mão.</p>
1 ano	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Sabe muito bem dar beijos e demonstra um repertório de emoções cada vez maior. Já pega numa boneca, estende-a e entrega-a. Diz duas ou três palavras com significado e poderá identificar um objecto num livro e apontá-lo. Começa a compreender perguntas simples.</p>

IT01.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO

AValiação DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE

IDADE	COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS
1 ano	<p>DESENVOLVIMENTO MOTOR Anda, se lhe der apenas uma das mãos. Quando gatinha, apoia-se nas mãos e nos pés, tal como fazem os ursos.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO Cada vez mais, come sem ajuda e deita menos comida por fora. Consegue rodar a mão para levar a colher à boca. Gosta de arremessar coisas, é capaz de fazer riscos com um lápis e consegue segurar dois cubos com uma mão. Já aprendeu bem a largar objectos e sabe fazer uma torre com dois cubos.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO SOCIAL (Dos 12 aos 15 meses) Aprecia reuniões sociais e acompanha as conversas fazendo barulho nos intervalos. Sabe dizer uma ou duas palavras com significado, pedir coisas, indicar agradecimento, e inibir-se-á de fazer qualquer coisa quando ouve a palavra “Não”. Tenta colaborar em actividades. Dá a mão para se sentir seguro.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA FALA (Dos 12 aos 18 meses) Poderá dizer 2 ou 3 palavras com significado mas, mesmo antes de as dizer, reconhece alguns objectos simples que lhe apontem. Algumas aprende-as de trás para diante: poderá, por exemplo, começar por dizer “ta” para batata, depois “tata” e, finalmente “batata”. Outras, poderá começar a dizê-las pelo princípio, por exemplo “á” para “água”. Por volta dos 15 meses iniciará gradualmente uma linguagem própria, constituída por séries dos seus próprios sons ininteligíveis, mas com ênfases, inflexões, expressão, acções e, ocasionalmente, uma palavra autêntica. Isto corresponde, afinal, a toadas de treino para ligar palavras autênticas entre si. Poderá repetir uma frase curta que lhe ouve dizer muitas vezes em circunstâncias apropriadas. Aos 18 meses deverá apontar muitos objectos reais ou em livros e ser capaz de usar cerca de 10 palavras com significado</p>
	<p>CONTROLO DA URINA Urina involuntariamente e não tem qualquer espécie de controlo sobre os esfínteres. A seguir às refeições é habitual a fralda ficar molhada. Aos 13 meses se o sentar no bacio a seguir às refeições poderá ser bem sucedido. No entanto, ele ainda está longe de ser capaz de controlar a urina.</p>
15 meses	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Identifica partes do corpo e alguns objectos num livro. Reproduz sons de animais e tenta despir-se, se lhe pedirem. Vai buscar coisas simples. Adquire conceitos gerais (por exemplo “gato”, isto é, sabe que o desenho de um gato, um gato de brinquedo e um gato verdadeiro são tudo gatos).</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO MOTOR Já se aguenta de pé e é até capaz de dar o seu primeiro passo sem apoio. Ajoelha-se e baixa-se para se sentar sem apoio. Aguenta-se de pé, sobe as escadas de gatas e anda. Os passos são ainda altos, inseguros e de comprimento e direcção irregular.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO Consegue pegar e segurar numa chávena, beber dela e pousá-la sem entornar grande coisa. Sabe comer com a colher e levá-la à boca sem deixar cair nada. É capaz de construir uma torre com três cubos, tenta folhear um livro e vestir algumas peças de roupa sem ajuda.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO SOCIAL Está a ficar mais prestável, tanto para desempenhar tarefas como para se vestir e despir. Demonstrará afecto pelos membros da família, animais de estimação e bonecas. Revela um interesse crescente pelos adultos e procura imitá-los. Gosta de reuniões sociais. Brinca junto a, mas não com, outra criança.</p>
	<p>CONTROLO DA URINA Começa a aperceber-se quando sente necessidade de esvaziar a bexiga e poderá chamar a sua atenção com um som ou apontando para a fralda. Mas não consegue esperar.</p>
	<p>CONTROLO DAS FEZES (Dos 15 aos 18 meses) Evacua depois de comer devido ao reflexo gastrocólico. Ainda não está apto a usar o bacio, mas poderá tentar que ele evacue a seguir às refeições.</p>
18 meses	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Reconhece alguns objectos numa página e aponta-os se lhe disser os seus nomes. Poderá tentar realizar algumas tarefas e procurará imitar as suas acções. Consegue corresponder a um pedido que exija compreensão e memória: “Vai buscar o teu ursinho e dá-mo”.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO MOTOR Sobe escadas sem ajuda, pondo ambos os pés em cada degrau, embora precise de se amparar. Caminha com mais segurança e já levanta menos os pés. Corre, recua e raramente cai.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO Entre uma série de movimentos mais precisos, consegue virar duas ou três páginas de um livro de uma vez e tem grande atracção por fechos de correr e outras coisas semelhantes. É capaz de se alimentar sem qualquer ajuda, conseguindo usar uma chávena sem entornar. Também gosta de pintar com os dedos e de fazer rabiscos.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO SOCIAL (Dos 18 meses aos 2 anos) Poderá recorrer a expedientes para chamar a atenção, como: agarrar o adulto pelo braço, bater-lhe e, muitas vezes, recusar-se-á a obedecer. Manifesta muito menos conflitos e mais cooperação na sua relação com outras crianças. Poderá abdicar do seu egoísmo para satisfazer um companheiro de brincadeira.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA PERSONALIDADE (Dos 18 meses aos 2 anos) Poderá querer ajudar os outros e fazer tudo sem ajuda, ou poderá querer que façam tudo por ele. Poderá ser imprudente ou cuidadoso, imaginativo ou com os pés bem assentes na terra, aceitar bem as críticas ou ficar desfeito em lágrimas. Poderá ser um dirigente nato ou um seguidor.</p>
<p>DESENVOLVIMENTO DA FALA/LINGUAGEM (Dos 18 meses aos 2 anos) A fala da criança torna-se agora mais complexa e elaborada. Poderá ter um vocabulário de 30 palavras e começar a fazer perguntas simples como “Onde está?” e dá respostas de uma ou duas palavras “Ali”. Utiliza muitas combinações de duas palavras. Começam a aparecer os possessivos (“meu”) e negativas (“não sabe”). Ao mesmo tempo vai aprendendo o ritmo de conversa, esperando e falando na sua vez. Colabora cada vez melhor na comunicação e usa a língua em diferentes situações: para conseguir qualquer coisa, para falar acerca de qualquer coisa, para se relacionar com os outros. O seu discurso, porém, poderá ser pouco claro devido à fraca coordenação muscular. Dirá coisas como “biforico” em vez de “frigorífico”, ou “finhanho” em vez de “fiambre”.</p>	

IT01.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
AValiação DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE

IDADE	COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS
18 meses	CONTROLO DA URINA A bexiga e o sistema nervoso estão agora suficientemente desenvolvidos para permitirem que ele avise com mais antecedência, mas só consegue esperar um momento. Poderá ganhar apenas mais uns segundos por dia.
	CONTROLO DAS FEZES (Dos 18 meses aos 2 anos) Sente-se feliz e descontraído, sentado ou a brincar com o bacio
21 meses	DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Pede comida, bebida, ou brinquedos e para ir ao bacio. Consegue executar várias ordens simples e começa a perceber outras mais complicadas: “Vai buscar o teu pente à casa de banho, por favor”. Poderá agarrar o adulto pelo braço ou usar outros gestos para lhe chamar a atenção.
	DESENVOLVIMENTO MOTOR Apanha objectos do chão sem cair. Recua com facilidade. Sobee escadas pondo ambos os pés em cada degrau, mas já não precisa de se amparar. Consegue parar subitamente e dobrar esquinas. Já está mais à vontade em jogos como o futebol.
	CONTROLO DA URINA Por esta altura poderá estar a atravessar uma fase em que urina com maior frequência e, assim poderá ocorrer um maior número de acidentes.
2 anos	DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO O vocabulário da criança aumenta rapidamente no que diz respeito a nomes e objectos. Descreve as propriedades de objectos familiares e identifica-os. Obedece a ordens complexas e encontra uma coisa com que brincou anteriormente. Fala sem parar e, às vezes, faz perguntas.
	DESENVOLVIMENTO MOTOR Começa a ter ritmo e gosta de fazer movimentos relacionados com a dança. Consegue correr mas, nesse caso, não é capaz de abrandar e dobrar esquinas. Põe-se de cócoras sem dificuldade.
	DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO Folheia um livro página a página e sabe calçar meias, sapatos e luvas. Consegue rodar a maçaneta para abrir uma porta, desatarraxar, tampas de frascos, descer e subir fechos de correr e controla melhor o lápis. É capaz de construir uma torre de quatro cubos.
	DESENVOLVIMENTO SOCIAL (Dos dois anos aos dois anos e meio) É provável que tenha dificuldade em partilhar com os outros e demonstre sentimentos de rivalidade. Tenta impor a sua vontade. Quer ser independente mas também procura a aprovação dos adultos. Poderá reagir à autoridade com acessos de mau génio que deverão ser ignorados.
	DESENVOLVIMENTO DA PERSONALIDADE (Dos dois aos três anos) A personalidade revelou-se claramente. É um indivíduo único e um membro da família com uma crescente noção de si próprio. Tudo o que faz é um teste para avaliar competências, capacidades e aptidões. Define-se a si próprio através daquilo que consegue fazer e da competência com que o faz, em termos de desempenho físico, comunicação, destreza manual, raciocínio e habilidade. O sucesso é agora fundamental para ele no que diz respeito ao domínio de competências, à rotina diária e à sua autonomia.
	DESENVOLVIMENTO DA FALA/LINGUAGEM (Dos dois aos três anos) Sabe 200 ou 300 palavras e é capaz de se entregar a longos monólogos. Utiliza a linguagem com segurança e mostra curiosidade por palavras novas. Começa a escutar quando argumentam com ela. Interessa-se por mais coisas e durante mais tempo. Registam-se progressos na fluência do discurso embora pronuncie mal certas palavras, substitua letras incorrectamente e a pronúncia cerceada seja comum. Começa a desenvolver rituais de linguagem: ouvir a mesma história vezes sem conta. Gosta de histórias complicadas e de ouvir conversas de adultos. É capaz de saltar de um assunto para outro na mesma frase. Inicia o uso da palavra “e” para ligar ideias. Apreende o sentido de pronomes como “eu”, “me” e “te” e usa-os correctamente. Surgem palavras relacionadas com tempo, à medida que percebe os conceitos de passado, presente e futuro.
	CONTROLO DA URINA Sente-se muito orgulhoso de ser capaz de ir ao bacio sem ajuda. Poderá exigir que o deixem sozinho quando lá está.
	CONTROLO DAS FEZES A criança deseja ardentemente largar as fraldas e ser independente. O bacio deverá ser utilizado conforme a vontade da criança.
2 anos e meio	DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Começa a acrescentar pormenores a conceitos latos, como um cavalo tem cauda comprida. Sabe 1 ou 2 canções. Conhece cores, números e é capaz de contar até três. Sabe dizer o seu nome. Começa a perguntar “Porquê?” e diz “Não”, “Não quero” e “Não sei”.
	DESENVOLVIMENTO MOTOR Consegue saltar com os dois pés ao mesmo tempo e andar em bicos de pés. Caminha com segurança suficiente para poder transportar um objecto frágil e, sentado, é capaz de pegar num irmão mais novo ao colo.
	DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO Consegue enfiar contas e apertar um botão desde que a casa seja larga. Poderá ser capaz de vestir e despir calças, cuecas, camisolas e, eventualmente, uma camisa. Os seus desenhos são mais representativos e consegue construir uma torre com oito cubos.
	CONTROLO DA URINA Está tão seguro de si que pede para não usar fralda durante o dia e consegue manter-se seco a maior parte do tempo. Poderá não precisar de fralda durante a noite se os pais o puserem a urinar antes de se irem deitar. De um modo geral isso não perturba o descanso da criança.
	CONTROLO DAS FEZES (Dos dois anos e meio aos três anos) Consegue controlar e reter as fezes de modo a ter tempo de ir à casa de banho sem acidentes.
3 anos	DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Faz perguntas sem parar “O quê?”, “Onde?”, “Como?”, “Porquê?”. Sabe contar até dez e fazer construções complexas com cubos. Consegue vestir a boneca e gosta de brincar à “vida real”. Tem boa memória e refere-se ao passado. Sabe de que sexo é.

**IT01.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE**

IDADE	COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS
3 anos	<p>DESENVOLVIMENTO MOTOR Está muito mais ágil. Sobe as escadas com um pé em cada degrau e é capaz de saltar do último. Equilibra-se num só pé por um segundo. Ao andar, balança os braços como um adulto e sabe andar de triciclo.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO Desenha uma imagem reconhecível. Aperta e desaperta botões sem ajuda, por isso pode vestir-se e despir-se totalmente, se quiser. Consegue construir uma torre com nove cubos. Começa também a tentar usar a tesoura, o que representa um enorme avanço na coordenação cérebro muscular e na destreza manual.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO SOCIAL Tornou-se mais independente dos pais e mais dado em relação às outras crianças. É possível que o altruísmo comece a desabrochar e poderão surgir amizades sólidas com outros adultos e crianças. Dá sinais de ter pena quando alguém sofre e será mais generoso.</p>
	<p>CONTROLO DA URINA Poderá não precisar de fralda durante a noite, caso urine antes de se deitar. De um modo geral isso não perturba o descanso da criança.</p>
4 anos	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Tem uma imaginação viva e em fluir contínuo. Continua na idade dos “como” e dos “porquê”. Pergunta tudo e interessa-se por tudo. Às vezes faz perguntas sem aparente sentido. Capta todas as coisas através da observação, mas esta não é educada nem concentrada, antes pelo contrário, é activa e transbordante. Como não interioriza as regras de socialização da conduta, não as aceita. Nesta idade a criança é egocêntrica: tenta que gire tudo à sua volta. Para o conseguir, chama continuamente a atenção dos outros sobre si própria. É lenta em aprender a aceitar as críticas. É inconsistente nas suas actividades, devido à sua grande energia e expansividade. Não delibera antes de agir nem organiza as suas conversas. Actua e fala sem pensar. É pródiga e superficial na sua actividade mental e na conversação. Trata-se de um período de inquietação constante que pode parecer uma regressão. Tem medo do escuro e dos ruídos.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO MOTOR Tornou-se muito activo e deverá ter boa coordenação motora. Leva o dia a correr, brinca ao pé-coxinho, corre, sobe e desce as escadas rapidamente, com um pé em cada degrau. Consegue até transportar um copo de água sem entornar nada.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA COORDENAÇÃO OLHO-MÃO Copia muito bem um círculo se lhe mostrar como se faz. Consegue também copiar duas rectas a cruzarem-se na perpendicular, embora imperfeitamente. Faz grandes progressos em tarefas de precisão, por exemplo pôr bem a mesa, lavar a cara e as mãos, fazer a cama e arrumar a roupa.</p>
	<p>DESENVOLVIMENTO DA FALA/LINGUAGEM (Dos 3 aos 4 anos) Revela capacidade de expressão e confiança na utilização da linguagem. Simultaneamente torna-se mais fluente e ousado. Gosta muito de palavras novas e treina a sua utilização. Apercebe-se de que consegue exercer algum domínio através da linguagem, por isso começa a usar as palavras como ordens (“Dá-me”), com efeito persuasor (“Empresta-me, se faz favor”), ou manifestando cooperação (“Vou tentar”). Inicia a utilização de tempos e modos verbais mais complexos (“Se me desses um gelado”) e compreende o conceito de probabilidade e possibilidade (“Talvez vá a casa da avó”, “É capaz de chover”, “Pode ser que eu te dê um gelado”). O conceito de gramática desenvolve-se rapidamente, isto é, se alguma coisa aconteceu no passado, acrescenta a qualquer verbo a terminação dos verbos regulares (“Eu não dizi isso”) e engana-se, às vezes, nos plurais (“papeles”) ou nos comparativos (“mais bom”, “mais mau”). Gosta de manter uma conversa com perguntas (“como?”, “porquê?”, “quando”). Usa calão e palavras disparatadas e poderá até inventar palavras novas.</p>
	<p>ADAPTAÇÃO ESCOLAR Não é sensível às coisas inacabadas, por isso não se importa de deixar qualquer actividade por outra mais interessante. Tem o conceito de um, dois e muitos. Capta uma frase inteira, mas é incapaz de analisar as suas palavras. Faz continuamente perguntas sem sentido. A sua grande energia e a própria iniciativa devem ser empregues em jogos livres. Tem pouca habilidade para os trabalhos manuais. Gosta de destruir a obra que empreendeu. Está capacitada para actividades que impliquem ritmo, movimento, etc. Desenha e pinta. Começam os jogos sossegados em cima de uma mesa. As suas criações nascem sem imitação nem predisposição, dá-lhes um sentido final. Reage ante motivações interessantes. Executa trabalhos depois de observar modelos concretos.</p>
5 anos	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Gosta da rotina porque faz sempre o mesmo. Já é mais deliberativa. Pensa antes de falar. É séria a respeito de si mesma e impressiona-a muito a capacidade de assumir responsabilidades. Encontra-se feliz no seu mundo, porque se sente cómoda consigo mesma e com o ambiente: encontrou o equilíbrio. Grande observadora e imitadora do que observa. Agrada-lhe fazer as coisas à sua maneira, mas também quer agradar ao adulto e fazer as coisas bem. No que respeita à verdade, as histórias fantásticas e os exageros continuam. Começa a distinguir o real do imaginário e às vezes sabe que está enganada. Sonhos e pesadelos invadem muitas vezes o seu sono. Às vezes começa a falar enquanto está a dormir, nomeando algum membro da família. Possui bom humor que se intensifica facilmente perante algo aliciente. Começa a interiorizar o sentido da obediência, mas nela nem tudo é doçura e obediência. Interessa-se por experiências imediatas. É realista. Empreende aquilo que está dentro das suas possibilidades. Moderada, séria, dotada de capacidade de imitação da conduta dos adultos o que a ajudará no seu processo de socialização.</p>

IT01.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
AValiação DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE

IDADE	COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS
5 anos	<p>Tem medo do escuro e dos ruídos</p> <p>DESENVOLVIMENTO MOTOR A coordenação motora está bem desenvolvida e é capaz de executar muitos movimentos: andar em linha recta, descer escadas com um pé em cada degrau, saltar à corda usando os pés alternadamente, trepar com segurança e divertir-se com brinquedos e jogos de movimento rápido</p> <p>ADAPTAÇÃO ESCOLAR Maior estabilidade nas aulas. Princípio do ensino formal. Usa a imaginação para pintar, criar, etc. Quando se lhe dão os meios necessários, sabe trabalhar individualmente. Não é comunicativa acerca da sua vida escolar. É capaz de participar em actividades dirigidas: podem-se-lhe explicar actividades simples para que realize. Nas actividades dirigidas incluem-se: a leitura, a escrita e os números (cálculo). Estes últimos relacionados, inicialmente, com os seus jogos e interesses. Maior concentração no seu trabalho. Começa a cooperação entre as crianças. Gosta de explicar o seu próprio trabalho para receber a aprovação dos adultos que estima.</p>
6/7 anos	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO É o centro do seu próprio universo: egocêntrica. Sabe tudo e quer tudo à sua maneira. É dominadora, obstinada e agressiva. Emocionalmente é excitável e desafiadora. Eticamente é pouco apta, devido à sua fase evolutiva, que lhe imprime a tentação de enganar, o que é mais notório no campo dos jogos. Aceita a culpa com mais facilidade em coisas importantes. Anseia o elogio e a aprovação. Reage lenta ou negativamente quanto a uma ordem, mas passado um bocadinho talvez a ponha em prática espontaneamente, como se se tratasse de ideia sua. Possui dificuldade para decidir, vacila entre duas possibilidades. Gosta de possuir grande número de coisas mas não as cuida. Possui um débil sentido da propriedade alheia, de modo que pega no que vê e deseja, independentemente de quem seja o proprietário. Tem certa irresponsabilidade. Está em plena adaptação a dois mundos: o de sua casa que lhe exige novas responsabilidades e o do colégio com todas as suas estruturas, regras, etc. Começa a ver-se e a conhecer-se a si própria. Afirma as bases para a sua auto-valorização que culminará e amadurecerá nos sete e oito anos. Capta mais coisas do que o que na realidade pode gerir. Toca, mexe e explora todos os materiais. As suas manifestações tensionais ou descargas chegam por vezes a um ponto limite, chegando a perder o controlo. Além destas manifestações limites, dão-se também descargas de energia por outras vias: agitação, roer as unhas, etc. Deseja e precisa de ser a primeira, a mais querida. Agrada-lhe contar histórias exageradas. Dá verdadeiro interesse ao valor do dinheiro, como ganho e recompensa. Tem medo dos ruídos, essencialmente dos elementos da natureza (chuva, trovão) assim como dos seres humanos e fantasmas. Adora elogios e não tolera críticas. Tem uma noção rudimentar do bom e do mau, relaciona-o, ainda, com actividades aprovadas ou desaprovadas pelos pais. É extremamente dominante em relação às coisas que lhe pertencem.</p>
6/7 anos	<p>ADAPTAÇÃO ESCOLAR Gosta do professor e quer agradá-lo. Quer o seu elogio, a sua atenção e ajuda. Instintivamente, identifica-se com tudo o que sucede e está à sua volta, pelo que está capacitada para interiorizar novos conhecimentos e novas experiências pessoais e culturais. A mentalidade comum dos seis anos não está ainda preparada para uma instrução formal da leitura, escrita e aritmética. Só é possível tornar vivos estes capítulos associando-os com experiências vitais. Os seus desenhos espontâneos são mais realistas. Capta o simples e o primitivo da natureza (casa, árvore, etc.). Começa nela o processo de se cultivar. Já não se limita a reproduzir a cultura, mas faz uma nova apreciação de si mesma e reorganiza-se em relação a esta cultura. Deseja seriamente estudar, apesar dos seus altos e baixos. Dos sete aos nove anos: Quer responsabilidade, especialmente na escola, mas preocupa-se com a ideia de não poder portar-se correctamente. Preocupa-a a ideia de chegar tarde à escola e de não acabar os trabalhos. Deseja acabar uma tarefa já começada, mas não repara na sua capacidade para o fazer. Tem tendência a esperar muito dela própria. É boa ouvinte: está aberta a novos conhecimentos. Precisa duma palavra do professor para começar a mais simples tarefa. Exige com impaciência a atenção e ajuda do professor. Tende a procurar carinho no professor. Tem na escola, o mundo dos seus amigos</p>
8 anos	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Possui grande vontade de crescer e manifesta interesse pela sua anatomia interna. A sua personalidade é mais expressiva, os seus gestos, são mais seus. Sente-se consciente de si mesma como pessoa, reconhece algumas das diferenças em relação aos outros e expõe-as. Pensa muitas vezes em “si mesma”. Costuma sentir-se centro de qualquer cena e dramatizar-se. Quer que o adulto seja parte do seu mundo, com o que apresenta exigências e quer que se actue de acordo com as formas que ela determina. Procura viver, no entanto, segundo as normas dos demais. Emocionalmente, sente necessidade de pedir perdão. Sente-se mais identificada com a família e necessita dela — porque esta exerce, sobre ela, uma influência preponderante. É sensível aos desacordos e antagonismos entre os membros da família, necessita, por isso, que as relações recíprocas com as outras pessoas se encontrem em equilíbrio.</p>

IT01.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO

AValiação DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE

IDADE	COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS
9 anos	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Muda para melhor. Diminui a tensão e as asperezas anteriores. O seu comportamento é mais acessível e responsável. É activa, tem numerosos interesses, como: trabalho escolar, alcançar êxitos em qualquer tarefa, fazer sempre coisas. Está também atarefada com as suas preocupações. Planeia com pormenor o seu futuro. É muito sensível e afectam-na os problemas, especialmente os que provêm da amizade, preocupando-se às vezes vários dias. Vai afirmando-se na sua personalidade e individualidade, o que torna as crianças diferentes umas das outras. O seu mundo imaginário tem uma enorme importância para si, mais do que o mundo real. É a idade dos tesouros pessoais, das colecções, embora não sejam organizadas. Tem um grande sentido da rectidão e da justiça, e querem que a culpa se distribua equitativamente. Sente inclinação para entrar em conflito com os outros. Procura desculpas para justificar a sua atitude.</p>
10 anos	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO É a idade do grande equilíbrio na sua evolução, embora sendo um período de transição. Mostra-se feliz, simpática, tranquila, amável, sincera e amiga. Às vezes manifesta ataques de ira, mas encontra sempre um modo de resolver a irritação (são momentos breves e superficiais). O equilíbrio que manifesta, encontra-se livre de tensões. Mostra-se independente e directa. Possui um grande desejo de agradar aos outros. Compreende muito bem o próprio comportamento. Observa-se, nesta fase, uma maior amplitude de gostos e interesses, que se manifestam em tudo (pessoal, familiares social). Têm grande capacidade de protecção, de crianças mais pequenas, animais, etc.</p> <p>ADAPTAÇÃO ESCOLAR A criança possui um grande poder de assimilação, gosta de memorizar, identificar ou reconhecer os factos, fazer classificações, etc., no entanto custa-lhe mais conceptualizar ou generalizar. Tem períodos de atenção curtos e intermitentes, daí que goste mais de falar, contemplar, ler e escutar, do que de trabalhar. Sente pouca inclinação para o trabalho. Pode propor-se para muitas tarefas, mas não persevera em nenhuma. Experimenta grande prazer na actividade física: correr, trepar, saltar. Gosta que o professor faça a programação das suas actividades e lhe recorde imediatamente se deixou algo fora do programa. Pode arranjar desculpas para não ir à escola, se algo lhe corre mal, ou se recebeu alguma reprimenda ou censura. Sente carinho pelos professores. Manifesta períodos de concentração, alternando com outros de jogos esgotantes</p>
11 anos	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO É mais inquieta. Mostra maior actividade e prefere a companhia de outros, recusando a solidão. Gosta de discutir, mas não deixa que discutam com ela. Possui uma maneira de pensar mais concreta e específica. Parece embarcada numa procura activa do “eu” e encontra-o em conflito com o dos outros. Tem um grande sentido de justiça e horror à fraude. Impulsiva, embora lhe falte perspectiva. É super-crítica, tanto em relação a si mesma, como aos outros, mas não sabe aceitar as críticas dos outros.</p> <p>ADAPTAÇÃO ESCOLAR Gastam as energias procurando a forma de fugir às tarefas. Agrada-lhe a possibilidade de escolha e, oferecendo-lhe várias coisas para que seja ela mesma a escolher, leva a cabo diligentemente o trabalho. O professor é o factor independente mais importante na vida escolar de uma criança de onze anos. No entanto prefere os professores exigentes e que tenham sentido de humor. Um professor paciente, justo e simpático, não demasiado exigente, compreensivo, capaz de “tornar interessantes as coisas”, inimigo de gritar, são qualidades que atraem uma criança nesta idade. Agradam-lhe muito os desportos e jogos ao ar livre. Os dados que melhor apreende são os que se ensinam sob a forma de contos, em que uma acção leva inevitavelmente a novas acções.</p>
12 anos	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Tem um maior equilíbrio, aceita os outros. Vê-se a si e aos outros com maior objectividade, vagueia entre actividades pueris e outras mais complexas. Possui um maior controlo de si própria. É capaz de controlar os seus temores, com novos rasgos de humor. Tende a mostrar-se extrovertida, exuberante e entusiasta. Vive a primeira etapa da adolescência. Mostra-se menos insistente, mais razoável, mais companheira, mais altruísta. Não gosta que o considerem uma criança, tem um grande desejo de crescer. Denota um grande avanço no seu pensamento conceptual quanto à preocupação pelo valor de termos como justiça, lei, vida, lealdade, delito, etc. Possui um autêntico sentido do que é lógico. O seu rasgo dominante é o entusiasmo expansivo e a capacidade de tomar a iniciativa. É sensível aos sentimentos dos demais a às atenções e interesses das pessoas que a rodeiam. A sua nova visão das coisas inclui uma capacidade de amadurecimento.</p> <p>ADAPTAÇÃO ESCOLAR (Até à adolescência) Os 12 anos são de maior objectividade e amadurecimento, perspectivas mais amplas para as coisas. É entusiasta e impaciente, embora às vezes se mostre um tanto amorfa no pensamento e na acção. O seu maior e mais importante problema é o trabalho escolar. É comum a realização do diário íntimo e pessoal. Mostra-se mais reflexiva perante os diferentes problemas e procura solucioná-los sozinha. É muito responsável na organização do seu tempo e no cuidado dos seus próprios objectos.</p>

IT01.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
AValiação DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE

IDADE	COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS
Pré-adolescência (13 e 14 anos)	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO A pré-adolescência supõe uma mudança profunda na sua pessoa. Revela grande instabilidade, com antinomias como: alegria-tristeza, responsabilidade-inconsciência, timidez-audácia, solidão-afecto, passando de umas a outras com grande facilidade, manifestando em algumas ocasiões reacções imprevisíveis. Precisa de conselhos, mas foge deles. “Quase todos os adolescentes se revoltam contra as proibições da família, mostram-se ansiosos e indecisos, perturbados e com falta de confiança neles próprios, procuram a segurança que lhes dá o grupo de indivíduos da mesma idade, tendem ao snobismo e a excluir os que não são membros do grupo. Anseiam pela aprovação daqueles que são mais velhos do que eles”. A sua conduta mostra-se por vezes agressiva. É pouco efusiva com a família, mas sofre, no entanto, uma intensificação da sua capacidade afectiva. É altruísta e pode comprometer-se em mil objectivos diferentes. Possui um grande desejo de independência, tendendo a separar-se daqueles que exerceram algum domínio sobre ele. Revela-se brusco e rebelde perante toda a limitação e controlo. Tem tendência a mostrar a sua personalidade perante os outros, não porque preze, em demasia, as suas qualidades mas pela imitação de personagens famosas, companheiros ou professores que possuem as qualidades que ela gostaria de ter. Adota atitudes extravagantes, é excêntrica no vestir. Tudo isto são modos de chamar a atenção, juntamente com formas anti-sociais de conduta. Manifesta falta de inclinação pelo trabalho. Deseja o convívio com os adultos com antagonismo em relação à família, amigos e sociedade em geral. Auto-valoriza-se, sobretudo, perante os mais velhos, igualando-se a eles nas suas capacidades, esperando que estes lhe concedam os privilégios e direitos que eles têm. As impressões, imagens e sentimentos são, muitas vezes, desordenados, dada a quantidade de estímulos diários que recebe. Esconde os complexos de inferioridade, ignorância e insegurança que às vezes tem com reacções de desembaraço, altivez ou timidez, com o que pretende sobrevalorizar-se perante os seus semelhantes e atrair a sua atenção. É a fase do nascimento da intimidade. Na amizade há uma grande variabilidade: são pouco duradouros os laços que cria, apesar de precisar das amizades.</p>
Adolescência	<p>DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO Vive no seu mundo interior. Para conhecer a própria personalidade, as suas ideias e ideais, compara-se com os outros. Dá impressão de estar apática, devido à necessidade de se concentrar no seu mundo interior. Esta interiorização abarca também as esferas intelectuais, filosóficas e estéticas, enchendo a sua vida com estas teorias. Características deste período: a) Crescente consciência e conhecimento do “eu”. b) Nascimento da independência. c) Adaptação progressiva aos núcleos sociais da família, escola e comunidade em geral. O espírito de independência cresce rapidamente, mas não de forma consistente: imaturo, manifesta-se com brusquidão e agressividade. Exige constantemente independência e liberdade. Reage mal quando questionado sobre os assuntos pessoais, projectos, amigos com quem anda ou a que se imiscua na sua vida privada. É capaz de conservar sentimentos de rancor, vingança e violência, embora de modo esporádico e pouco durador. Manifesta uma grande preocupação por pormenores e gestos que observa na pessoa que imita e idealiza. Interessa-lhe e procura conhecer a própria personalidade, mas é mais observador em relação à dos outros, tanto dentro como fora do núcleo familiar. Aos 16 anos, o adolescente possui uma mente mais segura, porque melhor ordenada e controlada. Manifesta uma maior confiança em si mesmo e uma autonomia mais consistente. Em geral, domina perfeitamente as próprias emoções, possuindo um maior equilíbrio. Valoriza mais os motivos pessoais dos outros, sejam colegas ou adultos, e pensa mais neles, pois apercebe-se de que o segredo da sua própria felicidade se encontra relacionada com a vida dos outros. Sente-se mais livre e independente do que aos 15 anos.</p> <hr/> <p>ADAPTAÇÃO ESCOLAR Aos 15 anos, em geral, manifesta uma atitude hostil para com a escola, é contra as exigências e normas rígidas. Revolta-se às vezes contra a autoridade, em geral, não individualmente mas em grupo. Entre os 15 e os 16 anos, começa a interessar-se novamente pelo estudo sempre que for interessante e vital para a sua experiência o conteúdo instrutivo, como por exemplo a Religião, as Ciências Sociais, etc. Integra-se na comunidade escolar, participando nas actividades que a escola oferece. Às vezes a vida escolar converte-se em válvula de escape, no meio para diminuir as contrariedades familiares. No âmbito escolar, expõe diferenças individuais, académicas e sociais, relacionadas com a capacidade de liderança, o talento e as atitudes intelectuais.</p>

IT01.PC04

Instrução de Trabalho

Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente – ID

Depois da integração da pessoa idosa (ID) na FA procede-se à avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente.

Neste momento, a IE dispõe já de um vasto conjunto de informações sobre o cliente. Aquando do estudo e caracterização do caso (*IT01.PC03 – Identificação das Necessidades do Cliente para Acolhimento*) foram recolhidas informações relativas a aspectos como a sua história de vida, estado de saúde, capacidades físicas e funcionais e hábitos, gostos e interesses. Durante as actividades de preparação do acolhimento, o conhecimento acerca do cliente foi exponenciado.

Do Processo Individual do cliente consta ainda a documentação entregue pelo próprio e/ou a enviada pela Segurança Social, no momento de identificação da necessidade de AF.

Deste modo, as informações e os registos patentes no Processo Individual do cliente são um relevante contributo para a avaliação das necessidades e dos potenciais do cliente.

Para a avaliação podem ainda ser consideradas outras fontes, nomeadamente relatórios técnicos e informações provenientes de outras organizações com conhecimento relevante sobre o cliente, bem como relatórios e informações específicas desenvolvidas por organizações que o cliente frequente ou tenha frequentado recentemente.

É a partir da integração destes inputs que se procederá então à identificação de áreas que carecem de uma avaliação mais exaustiva. Identificam-se, a título exemplificativo:

- exploração do ciclo de vida;
- avaliação psicológica;
- avaliação físico-funcional.

Neste caso, o coordenador de caso informa o cliente e a FA sobre a necessidade de realizar uma entrevista ou sessão de avaliação, explicitando claramente os seus objectivos e os técnicos especialistas que serão envolvidos (se aplicável). Assumindo a função de mediador, quando as avaliações decorrem nas estruturas da comunidade, o coordenador de caso pode sinalizar os recursos a que se deve dirigir o cliente, apoiando o cliente e a FA no sentido de

**IT01.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE**

os activar. Todos os relatórios de avaliação daqui provenientes são inseridos no Processo Individual do cliente.

A partir da análise de toda a informação recolhida, o coordenador de caso, em sede de reunião com o cliente e com a FA, podendo ainda ser incluída a FO no caso de ser considerado como ajustado, procede à identificação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente, efectuando o seu registo no impresso *IMP01.IT01.PC04 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente*.

Deste modo, é possível identificar as áreas:

- que exigem uma resposta/intervenção para colmatar, compensar ou manter determinado aspecto – **necessidades**;
- que podem beneficiar de intervenção, no sentido de desenvolver o cliente até ao seu expoente máximo – **potenciais**.

A título ilustrativo são apresentadas algumas estratégias de avaliação:

- entrevista;
- observação clínica;
- observação e análise dos comportamentos e atitudes em contexto natural;
- aplicação de instrumentos de avaliação

As estratégias de avaliação devem ser identificadas consoante as especificidades do cliente em causa (p.e., nível de literacia) e as informações já recolhidas. Para dimensões com menor grau de instrumentação técnica, propõe-se a construção de grelhas de observação ou escalas. Uma outra boa prática consiste em, a partir de instrumentos não validados, proceder-se à sua adaptação, podendo a IE efectuar tal actividade, ou fomentar o interesse da actividade junto de outras entidades (p.e., institutos de investigação). Não obstante, poder-se-ão utilizar alguns instrumentos não validados apenas como estímulo para uma entrevista ou observação e sem o carácter paramétrico que lhes está comumente associado, adoptando portanto uma perspectiva mais narrativa e qualitativa.

Sem o intuito de se constituir uma listagem exhaustiva, pretendendo ter um carácter meramente exemplificativo, identificam-se alguns instrumentos:

- WHOQOL OLD – Avaliação da Qualidade de Vida
- Questionário de Avaliação Multifuncional de Idosos
- Questionário de Saúde Geral
- Escala Easy-Care: Sistema de Avaliação de Idosos

**IT01.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE**

- Questionário do Estado Mental
- Escala de Actividades Instrumentais de Vida Diária
- ISRA – Inventário de Situações e Respostas de Ansiedade
- Escala de Depressão Geriátrica
- Teste de Retenção Visual de Benton (versão revista)
- Bateria de Avaliação Clínica da Memória
- Bateria de Lisboa para Avaliação da Demência
- Escala de Avaliação da Doença de Alzheimer
- Escala de Avaliação da Demência de Mattis

Para a identificação das necessidades e dos potenciais utiliza-se como matriz de análise o Modelo de Qualidade de Vida para a população idosa. Assim, é garantida a abrangência do diagnóstico, numa perspectiva holística do indivíduo. Depois de realizada a avaliação do cliente, procede-se à elaboração do Plano Individual (PI), conforme estipulado na *IT02.PC04 – Plano Individual*.

O Modelo de Qualidade de Vida para a população idosa assenta em seis domínios fundamentais (Manual WHOQOL -OLD¹):

Habilidades sensoriais

Reporta ao estado de **funcionamento sensorial** da pessoa, tendo ainda em consideração o **impacto da perda de habilidades sensoriais** na qualidade de vida. Ao estar focalizada nos sentidos (por exemplo, audição, visão, olfacto), a análise deste domínio implica, designadamente, a identificação de necessidades em termos de utilização de ajudas técnicas e a sinalização de estratégias de compensação/ alternativas já implementadas ou a implementar.

Autonomia

Refere-se à **independência**, à **capacidade ou liberdade de viver de forma autónoma e tomar decisões**. Assim, para além da recolha, análise e interpretação de informação, no sentido de conduzir a decisões conscientes, inclui as áreas de mobilidade e realização de actividades de vida diária. A este nível podem ser exploradas questões como o locus de controlo que a pessoa sente ter sobre a sua própria vida, bem como aquele que demonstra ter através da narração de episódios de tomada de decisão. Para aqui contribui também a identificação das tarefas que o indivíduo realiza autonomamente ou para as quais necessita de apoio, considerando os diferentes graus de apoio possíveis.

¹ Manual WHOQOL-OLD, Organização Mundial da Saúde (adaptado). Nota: Da fonte constam as referências assinaladas a negrito.

**IT01.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE**

Actividades passadas, presentes e futuras

Relativo à **satisfação sobre as conquistas na vida e coisas a que se anseia**, este domínio remete para a integração narrativa do ciclo de vida do indivíduo, com particular ênfase nos papéis e actividades desempenhadas. Em jeito de balanço orientador da acção futura, são identificadas as áreas de realização e de reconhecimento pessoal e social do indivíduo, de modo a apoiar a construção de um projecto de vida baseado na combinação virtuosa das actuações realizadas com as actualmente executadas, numa lógica de potenciação das mesmas e de re/construção das expectativas face às vivências futuras.

Participação social

Assente na **participação nas actividades quotidianas, especialmente na comunidade**, este domínio implica a presença em contextos vivenciais e o envolvimento em papéis e actividades de idêntico cariz. Além da implementação de competências de vida em comunidade, inclui a densidade da rede social de apoio (por exemplo, familiares, amigos, sócios de uma mesma associação), bem como a proximidade e intensidade dos contactos. No sentido da efectiva inclusão social, implica ainda a capacidade de afectar e ser afectado pelos dinamismos sociais.

Intimidade

Considerando a importância das vivências afectivas do indivíduo, refere-se à **capacidade de ter relacionamentos pessoais e íntimos**. Inclui a satisfação da pessoa com as relações afectivas, amorosas e sexuais que estabelece, na relação entre as suas expectativas e os resultados alcançados percebidos. Integra ainda as atitudes e os comportamentos adoptados em relação aos outros.

Morte e morrer

Relacionado com a integração das narrativas vivenciais requeridas pelo domínio anterior, o presente domínio remete para a preparação para o luto de pessoas próximas (por exemplo, companheiro/a, irmãos, amigos, outras pessoas residentes no LI), bem como para a organização psicossocial da conclusão do seu próprio ciclo de vida. Assim sendo, este domínio integra as **preocupações, inquietações e temores sobre a morte e sobre morrer**, numa lógica de promoção da assimilação funcional e ajustada desse momento como parte integrante da vida.

Todas as estratégias e actividades a realizar com o cliente em sede de avaliação das necessidades e dos potenciais deverão ter por base a matriz conceptual referida, para que o Plano Individual tenha como referencial de intervenção o envelhecimento activo nas dimensões biológica, intelectual e emocional, potenciando assim uma promoção holística da qualidade de vida dos clientes.

IT02.PC04

Instrução de Trabalho – Plano Individual

O Plano Individual (PI) é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades e aos potenciais de desenvolvimento identificados em conjunto com o cliente.

Princípios a considerar aquando da elaboração, implementação e avaliação do PI:

- A individualização e personalização do PI, respeitando os objectivos, os valores e os interesses, bem como as idiossincrasias do cliente.
- A dimensão holística do indivíduo, constituindo-se as categorizações meras abstracções que visam simplificar os registos e os processos de trabalho. Assim, deve haver uma integração coerente entre os vários objectivos e actividades definidos no PI.
- A participação activa do cliente, em todas as fases do processo.
- O trabalho em rede e em parceria, através da identificação de estruturas da comunidade sempre que necessário.
- A co-identificação de acções que promovam a sua autonomia, a inclusão na comunidade e a qualidade de vida.
- A garantia de que as actividades de desenvolvimento são desafiantes na justa medida em que são acompanhadas de apoio, bem como de momentos posteriores de integração.
- O assumir de uma atitude de apoio por parte dos elementos da equipa e da FA, com uma comunicação ajustada e acessível para com o cliente.
- O direito do cliente, FA e FO (quando aplicável) consultarem o PI.
- O direito do cliente, FA e FO (quando aplicável) solicitarem uma revisão do PI.

IT02.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO PLANO INDIVIDUAL

1. ELABORAÇÃO DO PLANO INDIVIDUAL

1.1. Equipa multidisciplinar

A elaboração do PI é dinamizada pelo coordenador de caso, em colaboração e articulação com todos os intervenientes:

- cliente;
- FA;
- FO (quando aplicável);
- equipa técnica da IE;
- outros colaboradores de outras Entidades.

1.2. Articulação em parceria

O trabalho em rede e em parceria constitui-se como uma estratégia à operacionalização do PI, visto que a abordagem holística do indivíduo, e o objectivo de promover a sua inclusão social concorrem para a mobilização de outras estruturas da comunidade. A adopção de tal estratégia pode visar não só a implementação de determinada(s) actividade(s), mas também a aquisição ou cedência de recursos.

Deste modo, consoante os objectivos definidos no PI, são envolvidas, mobilizadas e dinamizadas estruturas da comunidade.

1.3. Dados de entrada

Para a formulação do PI são utilizados os documentos constantes do Processo Individual do cliente, nomeadamente:

- Documentação entregue pelo cliente (se aplicável) e enviada aquando da sinalização da necessidade de AF;
- Relatório de estudo de caso;
- Ficha de avaliação das necessidades e dos potenciais do cliente e demais relatórios complementares;
- Registo das actividades de preparação e integração na FA.

1.4. Estrutura

O PI contém, pelo menos, os seguintes elementos (*IMP02.IT02.PC04 – Plano Individual*):

- identificação do cliente e FA;
- avaliação diagnóstica;
- objectivos gerais das actividades e respectivos indicadores;
- actividades a prestar ao cliente e respectivos objectivos específicos, indicadores e calendarização;

**IT02.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
PLANO INDIVIDUAL**

- data de avaliação/revisão do Plano;
- assinatura de todos os intervenientes.

1.5. Elaboração

Os objectivos gerais são estabelecidos, sempre que possível, pelo cliente com o apoio dos demais intervenientes, a partir da avaliação das necessidades e dos potenciais do cliente e considerando o enquadramento na Resposta Social AF.

Os objectivos gerais correspondem a níveis de desempenho, i.e. a resultados desejáveis que se pretendem alcançar com a prestação das várias actividades/serviços prestados, contribuindo, desta feita, para conferir coerência interna ao PI, tornando-se assim mais fácil a significação e integração do mesmo no que ao cliente diz respeito.

Estes objectivos, tantos quantos necessários, são agrupados por domínios, formulados a partir do Modelo de Qualidade de Vida referente a CJ, AD ou ID, de acordo com o perfil do cliente, e definidos de forma clara e operacional (quantificada e correspondente a um período temporal).

Para cada objectivo geral é (são) definido(s) o(s) indicador(es) respectivos, assim como as fontes de evidência (p.e., entrevista ao cliente, resultados de consulta médica, relatórios escolares).

Para cada actividade identificada é realizada uma breve descrição sobre como e quando a implementar.

A título ilustrativo, são apresentados exemplos de acções associadas a algumas das actividades-tipo:

- Cuidados de higiene – lavar-se; tomar banho; escovar os dentes; pentear-se.
- Actividades lúdico-recreativas, culturais, sociais, desportivas e espirituais/religiosas – ir ao cinema; fazer ou ir ao teatro; participar em coros; ir a concertos; leitura e discussão de temas; ler jornais e revistas.
- Acompanhamento ao exterior – apoiar a deslocação a consultas ou terapias.
- Actividades educativas/formativas e/ou preparação para a vida activa (no caso de CJ) – frequência escolar, incluindo actividades extracurriculares; frequência de acções de qualificação escolar e profissional.

A construção do PI pode começar por ser discutida em sede de reunião de equipa técnica, garantindo que, quando possível, a sua elaboração só é efectuada em conjunto com o

**IT02.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
PLANO INDIVIDUAL**

cliente e/ou FO, sendo este(s) o(s) principal(is) agente(s) decisor(es). Havendo a articulação com outras entidades, colaboradores dessas podem também participar quer nesta reunião, quer na reunião preparatória referida anteriormente. Assim, o coordenador de caso actua como um elemento de articulação, como um mediador, ao serviço do cliente.

O PI pode ser negociado, com vista à obtenção de um consenso e conseqüente validação por todas as partes interessadas, nomeadamente da FA, mas garantindo sempre o respeito pela individualidade e pela tomada de decisão do cliente e/ou FO.

Após validação, o PI do cliente é registado, datado, assinado por todas as partes, encontrando-se apto a ser implementado. O original do PI é integrado no Processo Individual do cliente, sendo fornecida uma cópia do PI ao cliente (quando aplicável).

As actividades previstas no PI não devem debilitar ou substituir as redes do cliente, mas sim potenciá-las e promovê-las. Deve igualmente ser assegurado que o tipo de actividades identificadas não reduz o carácter familiar desta resposta.

2. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E REVISÃO DO PI

O PI é monitorizado continuamente, no âmbito das actividades de acompanhamento do AF, realizado por parte da IE (cf. *IT01.PC05 – Acompanhamento do Processo de Acolhimento Familiar*).

Para o efeito contribui ainda o dossiê do cliente organizado pela FA, com o envolvimento activo do cliente (quando possível). Com o intuito de facilitar as actividades previstas no PI, a IE poderá entregar à FA o impresso *IMP03.IT03.PC04 – Ficha de Registo das Actividades de Desenvolvimento do Plano Individual* devidamente preenchido, com base no acordado em sede de PI. A partir desse documento, a FA procede ao registo das principais actividades realizadas, na segunda secção do mesmo impresso. Quando se verificarem situações anómalas ou incidentes críticos, a FA regista-os no impresso *IMP04.IT03.PC04 – Ficha de Registo de Ocorrências*, dando conhecimento à IE.

NOTA:

Na óptica de um Projecto de Vida individual, integral e integrado, quando o cliente tenha vindo ou se encontre integrado noutra resposta social (p.e., Centro de Actividades Ocupacionais; Creche), o PI deve estar alinhado com o PI – Plano individual; PSEI – Plano Sócio-Educativo Individual e PCI – Plano Cooperado de Intervenção dessa resposta.

IT03.PC04

Instrução de Trabalho

Domínios de Desenvolvimento do Plano Individual

No Plano Individual (cf. *IT02.PC04*) foram identificados domínios de acção e actividades-tipo, com base na identificação de necessidade e dos potenciais do cliente.

No sentido de apoiar a sua implementação, são aqui exploradas algumas recomendações, orientações e boas práticas. De modo a facilitar a sua consulta, procedeu-se à seguinte categorização:

Actividades-tipo patentes no PI	Organização da exploração das actividades-tipo para efeitos de exploração de recomendações e orientações
Cuidados de higiene	1. Cuidados de higiene e imagem
Cuidados de imagem	
Refeições	2. Nutrição e alimentação
Tratamento de roupas	3. Actividades instrumentais da vida quotidiana
Administração da terapêutica	4. Administração da terapêutica, cuidados de saúde e em situação de emergência (inclui administração da terapêutica)
Cuidados de saúde e em situação de emergência	
Actividades lúdico-recreativas, culturais, sociais, desportivas e espirituais/religiosas	5. Actividades lúdico-recreativas, culturais, sociais, desportivas e espirituais/religiosas
Actividades educativas/formativas e/ou preparação para a vida activa (CJ)	6. Actividades educativas/formativas e/ou preparação para a vida activa (CJ)
Actividades intelectuais/formativas (AD e ID)	7. Actividades intelectuais/formativas (AD e ID)
Transporte	3. Actividades instrumentais da vida quotidiana (cont.)
Acompanhamento ao exterior	
Apoio na aquisição de bens e serviços	
Organização e asseio do espaço individual	
Apoio à manutenção da relação com a FO	8. Apoio à manutenção da relação com a Família de Origem

IT03.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO DOMÍNIOS DE DESENVOLVIMENTO DO PLANO INDIVIDUAL

O registo das actividades e ocorrências, será efectuado nos *IMP03.IT03.PC04 – Ficha de Registo das Actividades de Desenvolvimento do Plano Individual* e *IMP04.IT03.PC04 – Ficha de Registo de Ocorrências*.

1. CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM

Os cuidados de higiene e de imagem, bem como o apoio à sua concretização são prestados pela FA de acordo com o estabelecido no PI do cliente. A sua realização deve respeitar os direitos e deveres do cliente, pela sua identidade, hábitos e modos de vida e ser-lhe assegurada privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, sob pena de se estar a violar os direitos dos indivíduos e, conseqüentemente, não se garantir a qualidade dos serviços.

Na prestação dos cuidados de higiene e imagem a FA deve potenciar sempre a aprendizagem e transferência de conhecimentos, visando a promoção e o desenvolvimento da autonomia do cliente. Por conseguinte, devem actuar evitando uma protecção excessiva, nomeadamente nas situações em que as condições físicas ou psíquicas do cliente impeçam que este seja auto-suficiente.

1.1. Cuidados de higiene pessoal

A higiene pessoal é decisiva no que respeita a factores pessoais e ambientais que incidem na saúde física e mental do cliente. Por este motivo, os cuidados de higiene exigem uma atitude integral e globalizante que valorize as condições físicas, psicológicas, sociais e funcionais do cliente.

Na prestação destes cuidados, a FA deve proceder de forma tranquila e calma, procurando efectuá-los seguindo os mesmos procedimentos por ordem sequencial e adequando-os aos hábitos e rotinas do cliente.

O cliente deve ser incentivado ao auto-cuidado ou, sempre que necessário, apoiado na sua execução, nomeadamente quanto a:

- preparar os utensílios e instrumentos de suporte à acção, como por exemplo, escolha da roupa a vestir, as toalhas e esponja a utilizar, entre outras;
- lavar as mãos e os dentes;
- pentear o cabelo;
- despir/vestir;
- tomar banho ou duche;

IT03.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
DOMÍNIOS DE DESENVOLVIMENTO DO PLANO INDIVIDUAL

- cuidados após o banho ou duche: vestir roupa limpa, confortável, adequada aos gostos pessoais do cliente e à época do ano.

Nas situações em que se verifica dependência não justificada pela fase do ciclo vital em que se encontra o cliente, tomar banho ou duche implica uma série de operações que podem ser muito complexas para o mesmo, pelo que pode existir resistência a essas actividades. Por conseguinte, a FA deve:

- preparar previamente todos os equipamentos, instrumentos e utensílios necessários que suportam a tarefa do banho: tapetes antiderrapantes, toalhas, esponjas, sabonetes, pentes, manábulas (corpo e genitais), luvas descartáveis, balde de plástico e saco para o lixo, etc.;
- convidar a pessoa a tomar banho ou duche conversando com ela calmamente;
- verificar a adequação da temperatura da instalação sanitária e da água.

No que respeita aos cuidados orais, e de acordo com eventuais necessidades específicas do cliente, é pertinente que a FA esteja atenta a situações como as seguintes:

- possibilidade de, através do recurso a ajuda técnica, o cliente ser mais autónomo (p.e., dispositivos adaptados à escova dentária);
- assegurar a higiene oral quando o cliente que não possui autonomia para o efeito;
- verificando-se alterações da motricidade oral, para além da escovagem, torna-se necessário proceder à remoção dos restos alimentares que se acumulam em zonas mais retentivas da cavidade oral;
- se o cliente tem vômitos com frequência, será necessário ser mais vigilante e activo na sua higiene oral;
- no caso de o cliente usar prótese dentária ou aparelho ortodôntico poderá ser necessário recordar o cliente sobre os cuidados de higiene específicos, podendo, no caso de inexistência de autonomia do cliente, ser assegurado pela FA.
- Quando o cliente tem problemas de controlo da bexiga e/ou de controlo fecal deve ser incentivado à prática de cuidados de higiene regulares, devendo ser informado dos possíveis impactos na sua saúde decorrentes do seu não cumprimento;
- No caso de o cliente sofrer de doenças crónicas, deve ser incentivado a executar as rotinas de cuidado associadas ao seu problema/doença, devendo a FA disponibilizar-se para o apoio na sua execução, sempre que necessário.

1.2. Cuidados de imagem

Os cuidados de imagem são fundamentais para a promoção da auto-estima do cliente. Existe uma diversidade de cuidados de imagem que decorrem das representações, valorização, hábitos, género, entre outras aspectos, dos clientes. Considerando não ser possível enumerar

IT03.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO DOMÍNIOS DE DESENVOLVIMENTO DO PLANO INDIVIDUAL

exaustivamente os cuidados de imagem que o cliente poderá necessitar, bem como a sua periodicidade, indica-se apenas alguns dos cuidados que a FA deverá fomentar no cliente, apoiá-lo ou executar:

- vestir roupa apropriada ao clima e idade;
- ter a barba ou bigode feitos;
- ter a depilação feita;
- ter as unhas das mãos e pés arranjadas;
- ter o cabelo arranjado.

Em todas as situações identificadas, deverá constar do PI do cliente e ser do conhecimento da FA qual o nível requerido para cada cliente:

SEM AJUDA	COM AJUDA
<ul style="list-style-type: none"> • Independência completa • Independência modificada 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisão ou preparação • Ajuda mínima com contacto • Ajuda moderada • Ajuda máxima • Ajuda total

Ao prestar apoio ou realizar estes cuidados, a FA deve observar as regras de higiene e segurança respectivas.

As actividades desenvolvidas no âmbito dos cuidados de higiene e imagem e promoção da autonomia do cliente devem ser monitorizadas de acordo com o estabelecido no PI.

2. NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO

2.1. Planeamento e confecção das refeições

Uma alimentação saudável e equilibrada é uma das condições necessárias para que se viva uma vida com qualidade. Assim, na planificação das refeições a FA deve ter em conta as especificidades alimentares do cliente, sejam decorrentes da sua faixa etária ou por situações de saúde particulares, devidamente identificadas no PI.

Assim, o planeamento das refeições deve considerar a importância de uma dieta:

- equilibrada, variada e rica nutricionalmente, respeitando o contexto sociocultural do cliente a que se destina;
- diversificada e estar de acordo com as necessidades de cada cliente, nomeadamente regimes especiais;

IT03.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
DOMÍNIOS DE DESENVOLVIMENTO DO PLANO INDIVIDUAL

- atenta às preferências de cada cliente.

No quadro de uma alimentação saudável, apresentam-se de seguida, de forma não exaustiva, algumas orientações a ter em conta:

- Promover um consumo adequado de alimentos do grupo dos legumes e frutos, devido à sua riqueza em fibras alimentares, vitaminas e minerais.
- Restringir o consumo de calorias totais (adequar as calorias ingeridas às necessidades reais e à actividade desempenhada pelos clientes).
- Preferir preparados culinários mais saudáveis como cozidos, cozidos a vapor e grelhados.
- Evitar consumir fritos e refogados. Rejeitar sempre as partículas queimadas resultantes da confecção dos alimentos (nomeadamente nos fritos, assados e grelhados).
- Fazer 5 ou 6 refeições diárias, distribuindo assim as calorias a ingerir de forma equilibrada.
- Promover a ingestão de líquidos, preferencialmente água.
- Promover o balanceamento da ingestão de hidratos de carbono e proteínas (origem animal e origem vegetal).
- Gorduras – evitar gorduras animais e consumir preferencialmente gorduras do tipo vegetal.
- Alimentos a limitar – sal, condimentos fortes e bebidas alcoólicas.
- A dieta deve ser atractiva e de fácil mastigação.

Devem ser evitados os erros alimentares a seguir referidos:

- Elevado consumo de sal
Responsável pela elevada prevalência de doenças como a hipertensão arterial, cancro do estômago, doenças cerebro-vasculares e cardio-circulatórias.
- Elevado consumo de gorduras
Poderá ser causa de doenças cardiovasculares e obesidade.
- Elevado consumo de açúcar e alimentos açucarados
Quando consumidos em excesso, podem contribuir para o desenvolvimento de doenças como a obesidade, diabetes e a cárie dentária.
- Reduzido consumo de alimentos ricos em fibras (hortaliças, legumes e frutos)
Excelentes fornecedores de fibras alimentares, vitaminas e minerais. O reduzido consumo destes alimentos está relacionado com o aumento da prevalência de doenças como a obstipação e alguns tipos de neoplasias.
- Saltar refeições, nomeadamente:
 - o pequeno-almoço
Começar o dia sem tomar o pequeno-almoço é um erro alimentar muito frequente. As consequências mais significativas são hipoglicemias matinais, falta de atenção,

IT03.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
DOMÍNIOS DE DESENVOLVIMENTO DO PLANO INDIVIDUAL

diminuição do rendimento intelectual, entre outras.

- as refeições intermédias (merendas da manhã e da tarde)

Contribuem para a perda de massa muscular, que é consumida para produzir a glicose essencial ao funcionamento das células, nomeadamente dos neurónios.

A alimentação deve ter em conta as recomendações da Roda dos Alimentos.

Existem algumas doenças em que a dieta tem um papel importante no tratamento médico do cliente, pelo que, as alterações devem ser sempre prescritas pelo médico assistente. A título de exemplo mencionam-se alguns tipos de dieta, cuja identificação da composição é da responsabilidade do médico/nutricionista que acompanha o cliente:

- Dieta hipocalórica – indicada para excesso de peso;
- Dieta pobre em sal – dirigida a situações de hipertensão arterial, insuficiência cardíaca, edema, insuficiência renal, etc.;
- Dieta depressora de colesterol – destinada ao controlo do colesterol;
- Dieta para diabéticos – indicada para pessoas diabéticas;
- Dieta protectora gástrica – dirigida a doentes com gastrite, úlceras gástricas ou duodenais;
- Dieta branda – destinada a doentes com incapacidade de tolerar a dieta sólida.

Sempre que se justifique, a identificação de necessidades alimentares, que deve constar no PI, a caracterização da actividade-tipo “refeições”, deve ser actualizada.

No que respeita à confecção das refeições, a FA deve ainda ter em consideração as normas básicas de higiene a serem observadas na manipulação de alimentos:

- Lavar as mãos, proteger feridas e evitar o contacto com os alimentos em caso de constipação, gripe, febre, diarreia ou vómitos, tomando precauções adicionais sempre que tenha que contactar.
- Lavar e desinfetar todos os produtos hortícolas e legumes a consumir em cru.
- Os agriões só devem ser consumidos cozidos na sopa; nunca devendo ser utilizados em salada. Este vegetal pode alojar pequenos microrganismos causadores de doenças e são resistentes a esta desinfecção.
- Não misturar alimentos crus com alimentos já confeccionados, nem juntar alimentos de origem vegetal com alimentos de origem animal, durante e após a fase de preparação, de forma a evitar contaminações cruzadas.
- Nunca deixar à temperatura ambiente cremes, maioneses e outros molhos/produtos em cuja confecção sejam utilizados ovos, pelo risco de multiplicação de salmonelas (que existem frequentemente nos ovos). No caso de não serem consumidos logo após

IT03.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
DOMÍNIOS DE DESENVOLVIMENTO DO PLANO INDIVIDUAL

a sua preparação, estes produtos devem ser imediatamente refrigerados.

- Os alimentos devem ser servidos e consumidos logo após a sua preparação, nunca devendo ser deixados à temperatura ambiente, sobretudo na Primavera, Verão ou Outono. No caso de não serem logo consumidos, os alimentos devem ser mantidos abaixo de 10°C ou acima de 60°C, ou então congelados, a fim de se evitar o crescimento e multiplicação de agentes causadores de doenças (microrganismos e produtos resultantes da decomposição dos alimentos).
- Nunca se devem conservar, refrigerar ou congelar alimentos preparados ou cozinhados junto de alimentos crus, para evitar os riscos de contaminação.
- Nunca se devem descongelar e voltar a congelar os alimentos.
- Quando for necessário reaquecer os alimentos, deve-se garantir um aquecimento adequado de modo a destruir eventuais microrganismos que se tenham produzido.
- Deve-se respeitar sempre os prazos de validade e as condições adequadas de conservação dos diferentes alimentos. Latas de conserva com a tampa abaulada ou que libertem gás no momento da sua abertura, nunca devem ser consumidas pelo risco de botulismo, que é uma doença muito grave e, por vezes, mortal. Nunca se devem guardar latas de conserva depois de abertas (o seu conteúdo deve ser transferido para recipientes apropriados).

2.2. Apoio na refeição

As refeições devem constituir-se como momentos de prazer e de convívio do cliente, pelo que o modo como se processa o apoio na refeição deve considerar as características e necessidades do cliente.

A FA deverá promover sempre a autonomia do cliente, entre outras formas, estimulando-o a tomar a refeição sozinho.

Sempre que o cliente necessite de ajuda de 3.ª pessoa para tomar uma refeição, a FA deve ter tido formação ou experiência comprovada, devendo:

- preparar cuidadosamente o espaço da refeição;
- promover a autonomia do cliente e respeitar as suas preferências e necessidades individuais;
- aquecer os alimentos que não se encontrem à temperatura indicada ou que não satisfaçam o cliente;
- possuir uma atitude calma e pausada, não apressar a refeição e colocar pouca comida no garfo ou colher para salvaguardar uma boa mastigação e deglutição dos alimentos; limpar a boca do cliente, sempre que necessário e posicionar-se de frente para o cliente;

**IT03.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
DOMÍNIOS DE DESENVOLVIMENTO DO PLANO INDIVIDUAL**

- aumentar a consistência dos líquidos (p.e., chá, café, sumos, sopas, etc.), sempre que o cliente tenha dificuldades em engolir, através de espessantes, ou seja de produtos de preparação fácil e instantânea, sem paladar e que mantenham constante a espessura dos líquidos ao longo do tempo, não lhe retirando o seu aspecto atractivo;
- apoiar o cliente após a refeição na higiene básica (p.e., limpar mãos e cara) e na higiene oral.

As actividades desenvolvidas no apoio nas refeições e promoção da autonomia dos clientes devem ser monitorizadas de acordo com o estabelecido no PI do cliente.

Crianças e Jovens

De acordo com o nível de desenvolvimento de cada CJ, as actividades de apoio na alimentação são aproveitadas para promover a aquisição de competências, nomeadamente na realização de pequenas tarefas de preparação do espaço da refeição (p.e, ajudar a colocar os pratos, guardanapos e talheres na mesa), no período da refeição (p.e., usar a colher sozinha para comer, segurar o copo para beber, utilizar convenientemente os talheres, limpar a boca antes de beber água) e no período pós-refeições (p.e., lavar as mãos depois de comer).

3. ADMINISTRAÇÃO DA TERAPÊUTICA, CUIDADOS DE SAÚDE E EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

3.1. Administração da terapêutica

A administração terapêutica é prestada de acordo com o estabelecido no PI de cada cliente. Sempre que necessário, a FA deve informar, sensibilizar e/ou formar o cliente para as várias questões no domínio da administração medicamentosa. O apoio a prestar pela FA na administração da terapêutica depende da maior ou menor autonomia do cliente, bem como por relação à fase do ciclo vital em que se encontra.

A FA deverá administrar os medicamentos mediante a apresentação de prescrição médica. A indicação terapêutica deve estar definida e registada de forma clara, assim como a sua forma de administração. Quando a administração medicamentosa envolve conhecimentos técnicos específicos ou a execução de determinados procedimentos, a FA deve ter formação adequada. Sempre que exista o risco de duplicação da toma medicamentosa, é recomendada a utilização de caixas doseadoras.

No caso de o cliente necessitar de controlos periódicos (p.e., diabetes), a FA deve assegurar

IT03.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO DOMÍNIOS DE DESENVOLVIMENTO DO PLANO INDIVIDUAL

o acesso e monitorizar a execução dos mesmos, bem como no caso da administração medicamentosa ser realizada em Entidades da comunidade, situação em que a FA deve assegurar e monitorizar o acesso do cliente.

3.2. Cuidados de saúde

Os cuidados de saúde são definidos de acordo com a situação concreta e o diagnóstico do cliente, sendo prestados de acordo com o estabelecido no seu PI. Estes compreendem, nomeadamente:

- o acesso à prestação de cuidados clínicos e de enfermagem;
- o acesso a cuidados especiais de saúde;
- o acesso a cuidados de reabilitação;
- o apoio na execução dos planos individuais de saúde, como sejam, as consultas médicas regulares.

Em sede de PI é definido o papel da FA neste âmbito, bem como a articulação que deve estabelecer com entidades/serviços especializados nesta matéria (p.e., Centro de Saúde).

3.3. Actuação em situações de emergência

Como boa prática, recomenda-se que no contexto da formação inicial das FA sejam exploradas as situações globais de emergência passíveis de ocorrência, bem como a forma de actuação. A formação em primeiros socorros pode igualmente ser aconselhável.

Todas as ocorrências deverão ser registadas e integrados no dossiê do cliente, organizado pela FA.

4. ACTIVIDADES INSTRUMENTAIS DA VIDA QUOTIDIANA

4.1. Tratamento de roupas

A FA procede ao tratamento de roupas mediante as normas gerais respectivas, salvaguardando sempre o acordado em PI.

4.2. Transporte

Sempre que necessário, a FA apoia o cliente na mobilização de recursos de transporte (p.e., transporte público, ambulância dos Bombeiros), devendo ainda assegurar a sua deslocação em transporte privado da FA, mediante o definido em PI. Nestas circunstâncias, a FA deve garantir o cumprimento das normas e regras de circulação e segurança.

**IT03.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
DOMÍNIOS DE DESENVOLVIMENTO DO PLANO INDIVIDUAL**

4.3. Acompanhamento ao exterior

O acompanhamento ao exterior visa promover a qualidade de vida do cliente, bem como apoiá-lo na satisfação das suas necessidades. O acompanhamento apenas é realizado quando tal necessidade tenha sido identificada no PI.

A este nível, a FA deve respeitar as características do cliente (p.e., não acelerar o ritmo do cliente, nomeadamente quando se verificarem problemas de mobilidade) e ter em conta as regras de segurança e prevenção.

Sempre que se registre alguma ocorrência ou incidente com o cliente, deve ficar registado no dossiê organizado pela FA.

4.4. Apoio na aquisição de bens e serviços

A aquisição de bens e serviços tem como finalidade apoiar as necessidades do cliente e promover a sua qualidade de vida. No caso de AD/ID, este apoio só deverá ser prestado em caso de necessidade e quando solicitado pelo cliente.

Com vista a salvaguardar e garantir a relação de confiança entre o cliente e a FA, devem ser observadas as seguintes orientações:

- todas as acções envolvendo transacções financeiras realizadas pela FA em nome do cliente têm de ser registadas, sustentadas por comprovativo e entregues ao cliente;
- sempre que o cliente entregue dinheiro em mãos à FA, o elemento da FA respectivo verifica-o contando à sua frente;
- sempre que a FA faz uma compra em dinheiro, deve entregar ao cliente o talão de compra e troco, quando existe, contando-o à sua frente e, se necessário, referenciar a quantia que o cliente lhe havia entregue;
- a FA deverá devolver sempre o dinheiro ao cliente, sempre que, por razões de força maior, não lhe seja possível realizar o serviço.

4.5. Organização e asseio do espaço individual

A FA apoia ou presta serviços no âmbito do asseio e arrumação do espaço individual do cliente, promovendo, sempre que possível, o desenvolvimento/manutenção/recuperação da sua autonomia.

Sempre que não haja impedimentos do ponto de vista arquitectónico ou de segurança dos espaços, a FA deverá como boa prática, permitir que o cliente possa levar alguns artigos pessoais (p.e., brinquedos, mobiliário diverso, televisor, fotografias, entre outros), por forma, a contribuir para uma melhor adaptação do cliente ao novo espaço e à FA, permitindo assim,

IT03.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO DOMÍNIOS DE DESENVOLVIMENTO DO PLANO INDIVIDUAL

que o cliente mantenha um vínculo às suas raízes e modo de vida anterior.

Os espaços da residência devem permitir que o cliente sinta satisfeitas as suas necessidades de conforto, individualidade, privacidade, companhia, segurança, entre outras.

5. ACTIVIDADES LÚDICO-RECREATIVAS, CULTURAIS, SOCIAIS, DESPORTIVAS E ESPIRITUAIS/ RELIGIOSAS

As actividades são identificadas, planeadas e implementadas de acordo com as características do cliente, devendo ser diversificadas e ajustadas ao período desenvolvimental do mesmo:

- Lúdico e recreativo – brincar; participar em coros ou grupos musicais; fazer objectos em cerâmica;
- Cultural – ir ao cinema, ao teatro, a concertos, museus, exposições;
- Social – participar em passeios colectivos; fazer ou receber visitas;
- Desportivo – jogar futebol, fazer ginástica, natação;
- Actividades espirituais e/ou religiosas – ir a locais de culto; assistir presencialmente ou à distância a cerimónias religiosas.

A este nível, a FA promove a realização destas actividades junto do cliente e apoia o cliente na mobilização dos recursos necessários para a sua efectivação, devendo ser asseguradas as regras de segurança e prevenção de acidentes.

Dado o carácter familiar que é esperado desta resposta social, é fundamental a existência de actividades familiares, em que participe a FA e o cliente, devendo igualmente haver momentos em que haja a participação da FO, sempre que adequado.

6. ACTIVIDADES EDUCATIVAS/FORMATIVAS E/OU PREPARAÇÃO PARA A VIDA ACTIVA (CJ)

A frequência do ensino pré-escolar e escolar ou de acções de qualificação (escolar e profissional) constitui um elemento-chave nas CJ. Nesse sentido, a FA deve apoiar e acompanhar a CJ nesse percurso, nomeadamente através:

- da auscultação, junto da CJ, sobre como correu o dia, o que aprendeu, o que mais gostou;
- da observação da interacção da CJ com os profissionais de educação/formação e com os pares;
- do estabelecimento de contacto regular com os profissionais de educação/formação;

**IT03.PC04 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
DOMÍNIOS DE DESENVOLVIMENTO DO PLANO INDIVIDUAL**

- da vigilância sobre aspectos comportamentais que possam advir de alterações estruturais e/ou funcionais (p.e., hiperactividade, dificuldades de aprendizagem) e da activação de meios de diagnóstico e intervenção respectivos;
- do apoio na organização e gestão das actividades curriculares (p.e., apoiar nos trabalhos de casa; ajudar na identificação de estratégias e técnicas de estudo ajustadas, reforçar a importância da assiduidade e pontualidade; promover a responsabilização);
- do apoio no desenvolvimento de um projecto de vida (p.e., promover o acesso aos serviços de orientação vocacional, Centros de Emprego).

Nas CJ em idade inferior é assegurada a estimulação, nomeadamente através da interacção, do jogo e do brincar.

7. ACTIVIDADES INTELECTUAIS/FORMATIVAS (AD E ID)

No sentido de promover o bem-estar do cliente e, nomeadamente de facilitar a manutenção e/ou o desenvolvimento de capacidades e competências de foro cognitivo e mental, o cliente deve, sempre que possível, participar em actividades intelectuais/formativas, cabendo à FA incentivá-lo e apoiá-lo. Neste âmbito incluem-se actividades como: participar em conferências, palestras e seminários; ler; fazer jogos como palavras-cruzadas e sopa de letras; aprender a utilizar o computador. É igualmente neste domínio que se integram actividades desenvolvimentais realizadas noutras instituições, p.ex. para AD – Centro de Actividades Ocupacionais.

8. APOIO À MANUTENÇÃO DA RELAÇÃO COM A FAMÍLIA DE ORIGEM

A temática da manutenção e reforço da relação com a FO, no caso de CJ, é aprofundada na *IT01.PC05 - Acompanhamento do Processo de Acolhimento Familiar*. De salientar a pertinência desta questão não apenas para as CJ, cujo retorno é expectável, mas também para os AD e ID, mesmo quando o AF não é temporário, no sentido de assegurar a continuidade entre a sua história passada e o presente, a densificação da sua rede social de apoio e a sensação de apreço social. Para o efeito, são várias as estratégias que podem ser implementadas e promovidas pela FA (p.e., encontros entre cliente e FO; organização de actividades que envolvam o cliente, a FA e a FO; fomento do contacto telefónico ou escrito entre as partes).

Ficha de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente - AD

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP01.IT01.PC04 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 1

Nome do Cliente: _____ Nome a ser tratado: _____

Idade: _____ anos Data de aniversário: _____

FA: _____ N.º processo: _____

Coordenador de caso: _____

Domínios		Necessidades e Potenciais(1)
Desenvolvimento pessoal	Relações interpessoais (p.e., promoção da rede de suporte social, realização pessoal, autonomia)	
	Autodeterminação (p.e., tomada de decisões, advocacy, controlo pessoal)	
Bem-estar	Emocional (p.e., auto-conceito, aceitação da deficiência ou incapacidade, estabilidade)	
	Físico (p.e., saúde, realização nos domínios: alimentação, lazer, mobilidade, actividades de vida diária, competências para cuidar de si próprio, competências para efectuar a manutenção e segurança do lar, actividade física)	
	Material (p.e., bens, rendimentos)	
Inclusão social	Empregabilidade/ ocupacional (p.e., integração profissional, integração em actividades formativas, integração em actividades ocupacionais)	
	Cidadania (p.e., participação em associações; interesse pelos assuntos da actualidade)	
	Direitos (p.e., conhecimento e mobilização dos recursos comunitários)	

(1) Explícite de forma objectiva, para cada domínio, as necessidades e os potenciais previamente identificados.

Ficha de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente - CJ

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP01.IT01.PC04 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 2

Nome do Cliente:	Nome a ser tratado:
Idade: _____ anos	Data de aniversário:
FA:	N.º processo:
Coordenador de caso:	

Domínios	Necessidades e Potenciais(1)
Saúde Saúde física e mental: crescimento, desenvolvimento, factores genéticos, deficiências, cuidados médicos, alimentação, exercício físico, aconselhamento e informação sobre educação sexual e substâncias aditivas	
Educação Desenvolvimento cognitivo da criança desde o seu nascimento: oportunidades da criança brincar e interagir com outras crianças, acesso a livros, desenvolvimento de habilidades e interesses, sucesso escolar.	
Desenvolvimento emocional e comportamental Qualidade da vinculação afectiva: sentimentos e acções apropriadas por parte da criança em relação aos pais, família alargada e outros; comportamento adequado; adaptação à mudança; resposta adequada a situações de stress, capacidade de auto-controlo.	
Identidade Auto-imagem da criança como um ser individual e valorizado pelos outros, auto-estima positiva (etnia, religião, idade, sexo, sexualidade, deficiência). Sentimento de pertença e aceitação por parte da família, grupo de pares, comunidade e sociedade em geral.	

Ficha de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente - CJ

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP01.IT01.PC04 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 2 de 2

Domínios	Necessidades e Potenciais(1)
<p>Relacionamento familiar e social Desenvolvimento de empatia e capacidade de se colocar na situação do outro. Relação estável e afectiva com os pais, boa relação com os irmãos, amigos ou outras pessoas significativas na vida da criança.</p>	
<p>Apresentação social Vestutário apropriado para a idade, género, cultura e religião e higiene pessoal e o reconhecimento destes aspectos por parte da criança</p>	
<p>Capacidade de autonomia Aquisição por parte da criança de competências práticas, emocionais e comunicativas que contribuem para a independência gradual da criança.</p>	

(1) Explícite de forma objectiva, para cada domínio, as necessidades e os potenciais previamente identificados.

Ficha de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente - ID

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP01.IT01.PC04 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 1

Nome do Cliente:	Nome a ser tratado:
Idade: anos	Data de aniversário:
FA:	N.º processo:
Coordenador de caso:	

Domínios	Necessidades e Potenciais(1)
Habilidades Sensoriais Funcionamento sensorial e impacto da perda de habilidades sensoriais na qualidade de vida	
Autonomia Independência na velhice, capacidade ou liberdade de viver de forma autónoma e tomar decisões	
Actividades Passadas, Presentes e Futuras Satisfação sobre conquistas na vida e coisas a que se anseia	
Participação Social Participação nas actividades quotidianas, especialmente na comunidade	
Intimidade Capacidade de ter relacionamentos pessoais e íntimos	
Conclusão do ciclo de vida Preocupações, inquietações e temores sobre a morte e sobre morrer	

(1) Explícite de forma objectiva, para cada domínio, as necessidades e os potenciais previamente identificados.

Plano Individual - AD

IMP02.IT02.PC04 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 3

Identificação da Instituição de Enquadramento

Nome do Cliente:	Nome a ser tratado:
Idade: anos	Data de aniversário:
FA:	N.º processo:
Coordenador de caso:	

Diagnóstico (1)	Domínios		Objectivos Gerais da Actividade	Data de definição	Indicador(es)	
					Definição	Fonte
Desenvolvimento pessoal	Relações interpessoais	1.				
		2.				
		3.				
		4.				
		5.				
Bem-estar	Emocional	6.				
		7.				
		8.				
Inclusão social	Material	9.				
		10.				
		11.				
	Empregabilidade / ocupacional	12.				
		13.				
		14.				
		15.				

Plano Individual - AD

IMP02.IT02.PC04 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 2 de 3

Identificação da Instituição de Enquadramento

Informações gerais

Data prevista para próxima avaliação/ revisão do PI:

Data de aprovação:

Cliente e/ou FO

FA:

Coordenador de caso:

Plano Individual - AD

IMP02.IT02.PC04 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 3 de 3

Identificação da Instituição de Enquadramento

Actividades-tipo	Descrever as actividades de desenvolvimento a implementar	Responsável	Outras entidades envolvidas
Cuidados de higiene			
Cuidados de imagem			
Refeições			
Tratamento de roupas			
Administração da terapêutica			
Cuidados de saúde e em situação de emergência			
Actividades lúdico-recreativas, culturais, sociais, desportivas e espirituais/religiosas			
Actividades intelectuais/formativas			
Transporte			
Acompanhamento ao exterior			
Apoio na aquisição de bens e serviços			
Organização e asseio do espaço individual			
Apoio à manutenção da relação com a FO			
Outra. Especificar			

Plano Individual - CJ

IMP02.IT02.PC04 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 3

Identificação da Instituição de Enquadramento

Nome do Cliente:	Nome a ser tratado:
Idade: anos	Data de aniversário:
FA:	N.º processo:
Coordenador de caso:	

Diagnóstico (1)	Domínios	Objectivos Gerais da Actividade	Data de definição	Indicador(es)	
				Definição	Fonte
	Saúde	1.			
		2.			
	Educação	3.			
		4.			
	Desenvolvimento emocional e comportamental	5.			
		6.			
	Identidade	7.			
		8.			
	Relacionamento familiar e social	9.			
		10.			
	Apresentação social	11.			
		12.			
	Capacidade de autonomia	13.			
		14.			

Plano Individual - CJ

IMP02.IT02.PC04 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 2 de 3

Identificação da Instituição de Enquadramento

Actividades-tipo	Descrever as actividades de desenvolvimento a implementar	Responsável	Outras entidades envolvidas
Cuidados de higiene			
Cuidados de imagem			
Refeições			
Tratamento de roupas			
Administração da terapêutica			
Cuidados de saúde e em situação de emergência			
Actividades lúdico-recreativas, culturais, sociais, desportivas e espirituais/religiosas			
Actividades intelectuais/formativas			
Transporte			
Acompanhamento ao exterior			
Apoio na aquisição de bens e serviços			
Organização e asseio do espaço individual			
Apoio à manutenção da relação com a FO			
Outra. Especificar			

Informações gerais

Data prevista para próxima avaliação/ revisão do PI:

Data de aprovação:

Cliente e/ou FO

FA:

Coordenador de caso:

Plano Individual - ID

IMP02.IT02.PC04 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 3

Identificação da Instituição de Enquadramento

Nome do Cliente:	Nome a ser tratado:
Idade: anos	Data de aniversário:
FA:	N.º processo:
Coordenador de caso:	

Diagnóstico (1)	Domínios	Objectivos Gerais da Actividade	Data de definição	Indicador(es)	
				Definição	Fonte
	Habilidades Sensoriais	1.			
		2.			
		3.			
		4.			
	Autonomia	5.			
		6.			
		7.			
		8.			
	Actividades Passadas, Presentes e Futuras	9.			
		10.			
		11.			
		12.			
	Participação Social				
	Intimidade				
	Conclusão do Ciclo de Vida				

Plano Individual - ID

IMP02.IT02.PC04 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 2 de 3

Identificação da Instituição de Enquadramento

Actividades-tipo	Descrever as actividades de desenvolvimento a implementar	Responsável	Outras entidades envolvidas
Cuidados de higiene			
Cuidados de imagem			
Refeições			
Tratamento de roupas			
Administração da terapêutica			
Cuidados de saúde e em situação de emergência			
Actividades lúdico-recreativas, culturais, sociais, desportivas e espirituais/religiosas			
Actividades intelectuais/formativas			
Transporte			
Acompanhamento ao exterior			
Apoio na aquisição de bens e serviços			
Organização e asseio do espaço individual			
Apoio à manutenção da relação com a FO			
Outra. Especificar			

Plano Individual - ID

IMP02.IT02.PC04 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 3 de 3

Identificação da Instituição de Enquadramento

Informações gerais

Data prevista para próxima avaliação/ revisão do PI:

Data de aprovação:

Cliente e/ou FO

FA:

Coordenador de caso:

Ficha de Registo das Actividades de Desenvolvimento do PI

IMP03.IT03.PC04 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 2

Nome do Cliente:	Nome a ser tratado:
Idade: _____ anos	Data de aniversário:
FA:	N.º processo:
Coordenador de caso:	

A PRENCHER PELA INSTITUIÇÃO DE ENQUADRAMENTO

Actividades (1)	Observações(2)

Nota: (1) Devem constar as acções previstas no PI
(2) Identificar aspectos particulares a considerar no âmbito da actividade

Ficha de Registo das Actividades de Desenvolvimento do PI

IMP03.IT03.PC04 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 2 de 2

Identificação da Instituição de Enquadramento

A PREENCHER PELA FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO

Actividades (1)	Descrição da actividade realizada (quando pertinente)	Execução				Observações(2)
		Sim	Data	Não	Motivo	

Nota: (1) Actividades identificadas na secção preenchida pela Instituição de Enquadramento
(2) Mencionar aspectos como o que pode ser melhorado, dificuldades sentidas, etc.

Ficha de Registo e Occorências

IMP04.IT03.PC04 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 1

Identificação da Instituição de Enquadramento

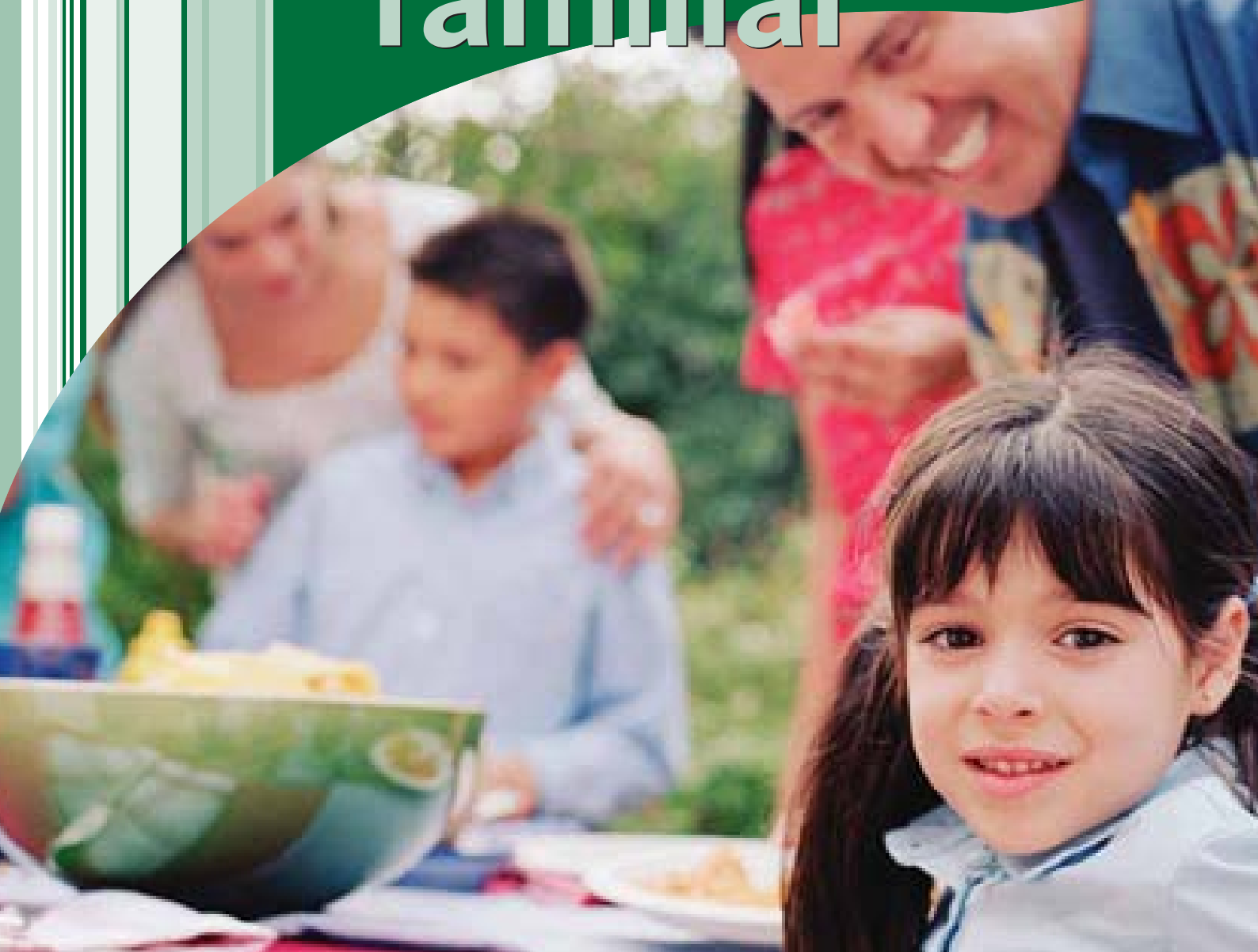
Nome do Cliente:
FA:
N.º processo:
Coordenador de caso:
Período: de a

Descrição da Ocorrência (1)	Data	Hora	Observações

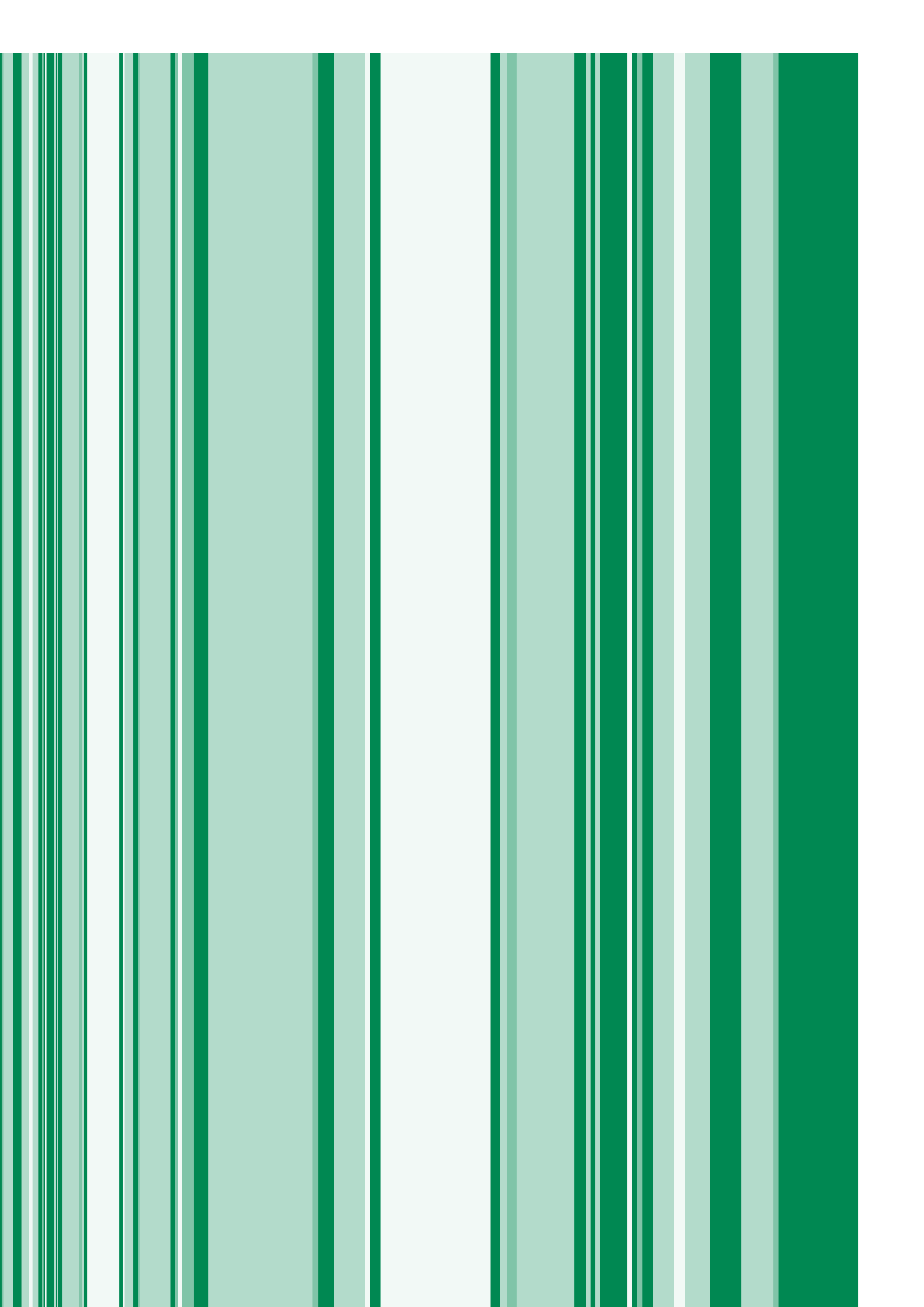
(1) Referir aspectos como o contexto em que ocorreu (p. e., em casa, no exterior), o que aconteceu e quais as consequências.

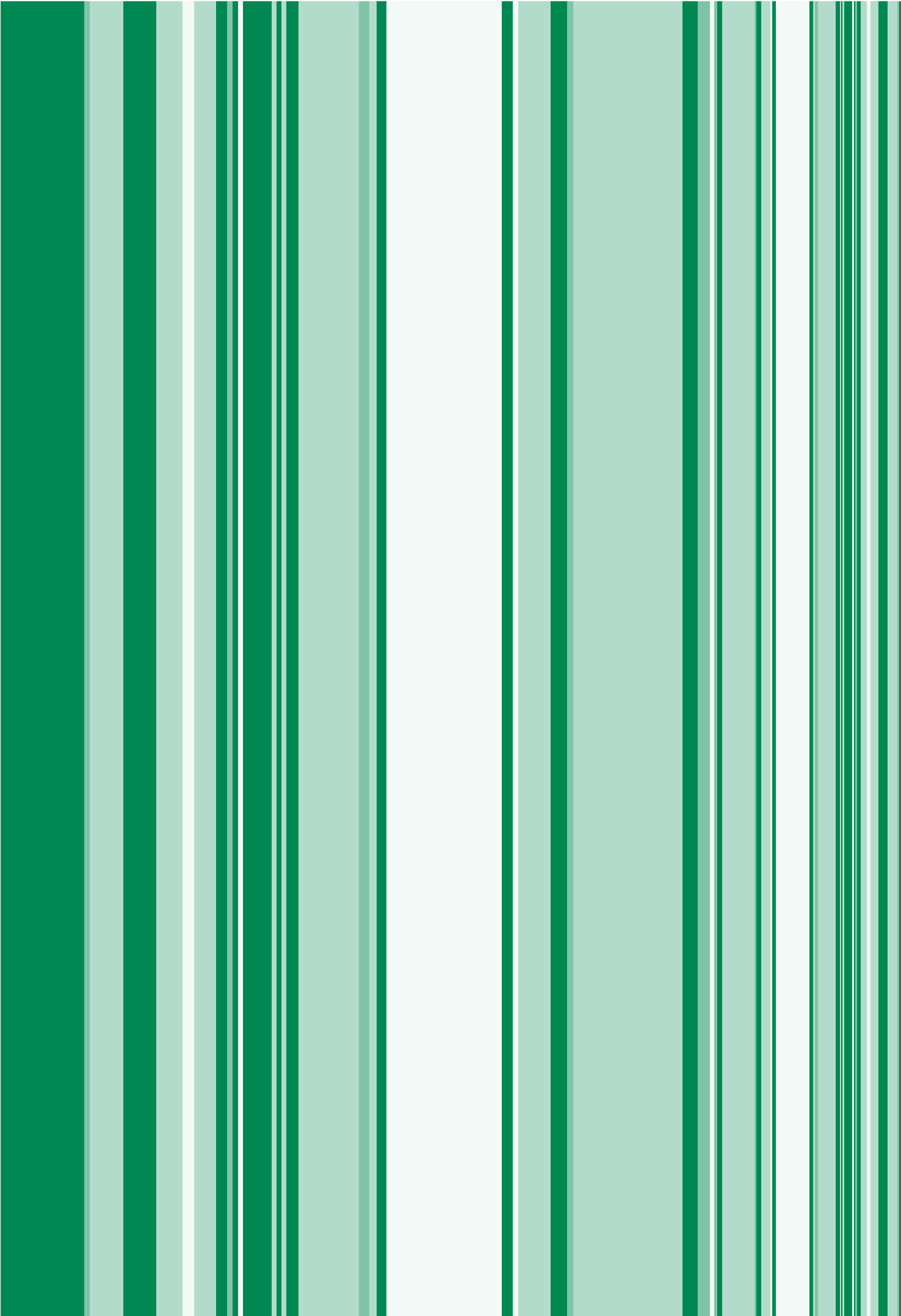
manual
de processos-chave

acolhimento familiar



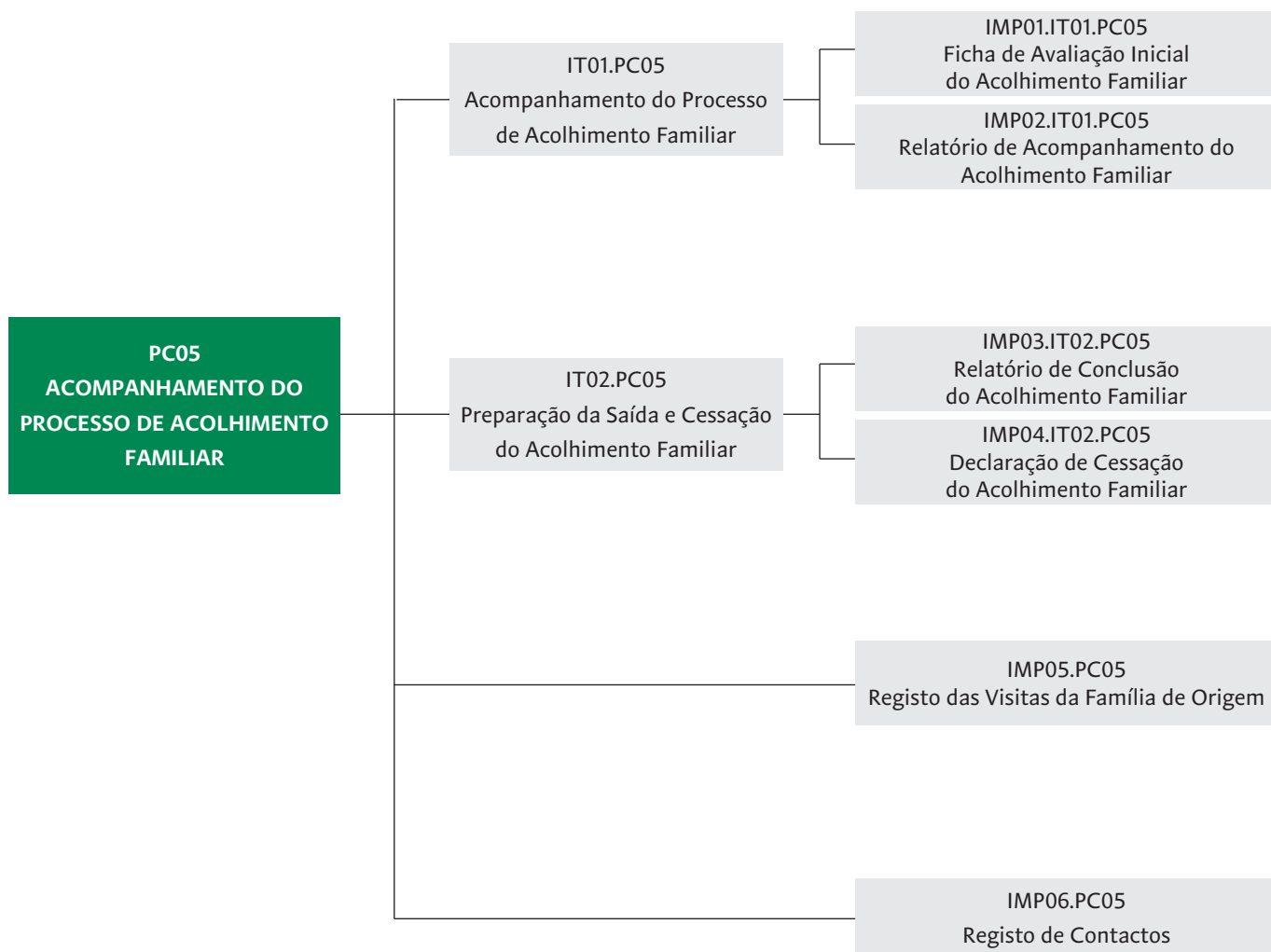
Processo **05** Acompanhamento do Processo de Acolhimento Familiar
Anexos





PC 05

**Acompanhamento do
Processo de Acolhimento
Familiar**



PC05

Acompanhamento do Processo de Acolhimento Familiar

1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para as actividades de acompanhamento do processo de acolhimento familiar.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores que desempenham funções nos serviços responsáveis pelas fases de preparação, revisão e acompanhamento da implementação do processo de acolhimento familiar.

3. INDICADORES DO PROCESSO

Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela instituição de enquadramento (IE), em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos.

Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Necessidades e expectativas</p> <p>Plano Individual do Cliente</p> <p>Contrato</p> <p>Declaração de Aceitação (se AD ou ID)</p> <p>Processo Individual (Cliente e FA)</p>		<p>Relatório de Acompanhamento do Acolhimento Familiar preenchido</p> <p>Registo de Contactos preenchido</p> <p>Registo das Visitas da Família de Origem preenchido</p>	CC + ET	C + FA + FO	ET	<p>1. Acompanhamento do Início do Acolhimento</p> <p>Ver: IT01.PC05 - Acompanhamento do Processo de Acolhimento Familiar, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - acompanhamento do início do acolhimento familiar - avaliação da situação - plano de acompanhamento do AF - monitorização e avaliação do plano de acompanhamento - articulação com a FO (aplicável a CJ)
<p>Decisão da FA ou Cliente</p> <p>IMP02.IT01.PC05 - Relatório de Acompanhamento do Acolhimento Familiar preenchido</p> <p>IMP05.PC05 - Registo das Visitas da Família de Origem preenchido</p> <p>IMP06.PC05 - Registo de Contactos preenchido</p>		<p>Ficha de Avaliação Inicial do Acolhimento Familiar preenchido</p> <p>Revisão do Plano Individual do Cliente</p> <p>Declaração de Cessação do Acolhimento Familiar preenchida</p>	D	C + FA	CC + ET + C + FA	<p>2. Avaliação da Situação</p> <p>Ver: IT01.PC05 - Acompanhamento do Processo de Acolhimento Familiar, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - acompanhamento do início do acolhimento familiar - avaliação da situação - plano de acompanhamento do AF - monitorização e avaliação do plano de acompanhamento - articulação com a FO (aplicável a CJ)
<p>IMP01.IT01.PC05 - Ficha de Avaliação Inicial do Acolhimento Familiar preenchido</p> <p>Plano Individual do Cliente revisto</p>		<p>Acções a realizar</p> <p>Identificação de organizações a mobilizar</p>	ET	C + FA + FO	ET + C + FA + FO + PA	<p>3. Identificação das Condições a Alterar</p> <p>A equipa técnica deve analisar se as condições a alterar (tangíveis ou intangíveis) para a manutenção da AF, são viáveis e exequíveis no curto prazo, assegurando assim que o mesmo decorre de forma normal.</p> <p>No caso de, mesmo com a intervenção da equipa técnica, não se encontrarem reunidas as condições que assegurem um AF estável deve ser proposta a cessação do AF.</p>
<p>Necessidades de Apoio Técnico</p> <p>IMP01.IT01.PC05 - Ficha de Avaliação Inicial do Acolhimento Familiar preenchido</p> <p>Plano Individual do Cliente revisto</p>		<p>Plano do Acompanhamento do Acolhimento elaborado</p>	DI	CC + ET	ET + C + FA + FO	<p>4. Elaboração do Plano de Acompanhamento do Acolhimento</p> <p>Ver: IT01.PC05 - Acompanhamento do Processo de Acolhimento Familiar sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - acompanhamento do início do acolhimento familiar - Avaliação da situação - plano de acompanhamento do AF - monitorização e avaliação do plano de acompanhamento - articulação com a FO (aplicável a CJ)
<p>Plano de Acompanhamento do Acolhimento elaborado</p>		<p>Relatório de Acompanhamento do Acolhimento Familiar preenchido</p> <p>Registo de Contactos preenchido</p> <p>Registo das Visitas da Família de Origem preenchido</p> <p>Plano Individual do Cliente preenchido</p>	DI	CC + ET	CC + ET + C + FA + FO	<p>5. Monitorização do Plano de Acompanhamento do Acolhimento</p> <p>Ver: IT01.PC05 - Acompanhamento do Processo de Acolhimento Familiar, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - acompanhamento do início do acolhimento familiar - avaliação da situação - plano de acompanhamento do AF - monitorização e avaliação do plano de acompanhamento - articulação com a FO (aplicável a CJ)
<p>IMP02.IT01.PC05 - Relatório de Acompanhamento do Acolhimento Familiar preenchido</p> <p>IMP06.PC05 - Registo de Contactos preenchido</p> <p>IMP05.PC05 - Registo das Visitas da Família de Origem preenchido</p> <p>IMP03.IT02.PC05 - Relatório de Conclusão do Acolhimento Familiar preenchido</p> <p>Contrato</p> <p>Decisão do Tribunal/CPCJ</p> <p>Decisão da FA ou Cliente</p>		<p>6. PREPARAÇÃO DA SAÍDA</p> <p>7. CESSAÇÃO DO ACOLHIMENTO</p>	DI	D + ET + CC	ET + C + FA + FO + PA	<p>6. Preparação da Saída</p> <p>Esta fase deve mobilizar toda a equipa técnica que trabalha em torno do cliente acolhido, este, a FA e a FO.</p> <p>7. Cessação do Acolhimento</p> <p>Integra os procedimentos e formalismos inerentes à cessação do acolhimento.</p> <p>Ver: IT02.PC05 - Preparação da Saída e Cessação do Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - preparação da saída para AD e ID - preparação da saída/regresso à FO para CJ - processo de cessação da AF

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> • Plano Individual do cliente • Contrato • Declaração de aceitação (se AD ou ID) • Processo Individual do cliente e da FA 	<ul style="list-style-type: none"> • PC04 • PC03
Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> • Plano Individual elaborado e executado • Domínios de desenvolvimento executados • Resultados dos clientes • Cessaçãõ do contrato 	<ul style="list-style-type: none"> • Tribunal/CPCJ • Outra resposta social • Comunidade
Documentos de Referência	Impressos
Instruções de trabalho	
IT01.PC05 – Acompanhamento do Processo de Acolhimento Familiar	IMP01.IT01.PC05 – Ficha de Avaliação Inicial do Acolhimento Familiar
IT02.PC05 – Preparação da Saída e Cessaçãõ do Acolhimento Familiar	IMP02.IT01.PC05 – Relatório de Acompanhamento do Acolhimento Familiar
	IMP03.IT02.PC05 – Relatório de Conclusão do Acolhimento Familiar
	IMP04.IT02.PC05 – Declaração de Cessaçãõ do Acolhimento Familiar
	IMP05.PC05 – Registo das Visitas da Família de Origem
	IMP06.PC05 – Registo de Contactos
Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> • Número de revisões do Plano de Acompanhamento do AF • Grau de cumprimento do Plano de Acompanhamento do AF • % de cessações de contratos de acolhimento familiar até 6 meses, por motivo • % de crianças e jovens que regressam à família de origem após processo de Acolhimento Familiar • Grau de satisfação com o processo de Acolhimento Familiar 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de acções executadas/número de acções planeadas, por objectivo X 100 • Número de cessações de contratos ocorridas até 6 meses, por motivo/número total de contratos de acolhimento familiar X 100 • Número de crianças e jovens com regresso à família de origem/número total de crianças e jovens em processo de acolhimento familiar X 100
Gestor do processo	
Coordenador de Caso	

IT01.PC05

Instrução de Trabalho – Acompanhamento do Processo de Acolhimento Familiar – AD e ID

No momento da entrada do cliente na FA, inicia-se uma fase fundamental do processo de acompanhamento do acolhimento. O acompanhamento deve ser proactivo e periódico, revestindo-se de um carácter mais intenso e intencional na fase inicial do AF. O planeamento das actividades de acompanhamento deve ter subjacente o contexto interventivo de cada AF: fase do ciclo vital da FA, o perfil do cliente acolhido e a intensidade de apoio técnico identificada com necessária.

Ao cliente acolhido deve ser transmitida a mensagem de que a vivência em regime de AF é sempre diferente da que se experiêcia na sua própria casa, de modo cuidado e positivo. Deverá ser referido que sentirá com certeza algumas diferenças e eventuais dificuldades, assegurando-lhe ao mesmo tempo que a equipa técnica estará sempre disponível para analisar e facilitar a sua adaptação e promover o seu bem-estar, procedendo-se aos ajustes e mudanças sentidas como necessárias quer por parte do cliente, quer por parte da FA.

1. ACOMPANHAMENTO DO INÍCIO DO ACOLHIMENTO FAMILIAR

O técnico responsável pelo processo de AF deve efectuar o planeamento do início do acolhimento, considerando os seguintes domínios:

- Todas as dúvidas/questões sinalizadas pelos diversos intervenientes no processo, na fase de preparação do acolhimento, se encontram tratadas e/ou encaminhadas.

**IT01.PC05 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO FAMILIAR - AD E ID**

- Existência de articulação e sintonia entre o coordenador de caso e os técnicos envolvidos, quanto aos objectivos, actividades a desenvolver e possíveis áreas-problema já sinalizadas.
- Definição de um plano de acompanhamento para a fase inicial do acolhimento que tem em conta a avaliação efectuada à FA e as necessidades e expectativas do clientes acolhido. Este plano deverá integrar:
 - duração da fase inicial (entre 1 a 2 meses);
 - número de visitas a realizar (data e hora, com uma periodicidade mínima semanal);
 - quadro de actividades a realizar, identificando qual a data limite para execução e quem é o responsável (cliente acolhido, FA, coordenador de caso, etc.);
 - plano de contactos e visitas com a FO (caso se aplique);
 - situações que exigem especial atenção (identificação de situações, aspectos que exigem particular cuidado de forma a assegurar o normal desenrolar do processo de AF).
- Identificação de necessidades que possam surgir dos primeiros momentos, por exemplo: acompanhamento especial na área da saúde ou se o espaço destinado à habitação necessita de alguma ajuda técnica, que não tenha sido possível identificar previamente, ou que ainda não tenha sido disponibilizada.
- Informar o cliente acolhido e a FA sobre as formas de comunicação e articulação (contactos directos, horários, etc.).
- Caso existam, realizar o inventário dos bens (com valor económico) que o cliente acolhido pretende ter em uso na habitação da FA. Este inventário deve ser efectuada com a participação do cliente acolhido e da FA, sendo actualizado sempre que uma das partes o solicitar.

Em termos de necessidades de apoio técnico na fase inicial do AF, identificam-se:

- Apoio para superar dificuldades de integração e adaptação do cliente acolhido à FA e vice-versa.
- Prestação de informações familiares sobre o contexto da FO à FA.
- Articulação com os serviços de saúde (é desejável a manutenção do médico assistente e dos médicos de especialidade que têm acompanhado o cliente acolhido).
- Apoio e orientações formativas/educativas à FA com o objectivo de identificar estratégias e práticas mais adequadas ao perfil do AD ou ID.
- Apoio na identificação e tramitação das prestações e subsídios decorrentes do contrato de acolhimento assinado.
- Apoio na identificação e tramitação no caso de acidente pessoal do cliente acolhido.

O processo de integração do cliente acolhido na FA é preponderante para o êxito da prestação do serviço. Neste período, deve dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a

IT01.PC05 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO FAMILIAR - AD E ID

estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo.

Durante a fase inicial do acolhimento, os técnicos responsáveis pelo acompanhamento podem desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da avaliação diagnóstica, completando ou alterando sempre que necessário o conteúdo do IMP01.IT01.PC04. – *Ficha de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente* e IMP02.IT02.PC04 – *Plano Individual*.

2. AVALIAÇÃO DA SITUAÇÃO

No final do período definido para a fase inicial do AF, o coordenador de caso elabora conjuntamente com o cliente acolhido e a FA o IMP01.IT01.PC05 – *Ficha de Avaliação Inicial do Acolhimento Familiar*, o qual contém a síntese de todos os momentos de contacto com os vários intervenientes no processo. Tendo por base o plano individual definido, as dinâmicas de vivência observadas e a recolha de opinião da FA e do cliente acolhido, efectua a análise da existência de condições de viabilidade para a manutenção do AF.

Para o público-alvo adultos com deficiências e incapacidades e pessoas idosas e atendendo a que a conceptualização da incapacidade é equacionada como o produto de uma interacção entre as características individuais e os obstáculos/barreiras do ambiente social, importa, na fase da avaliação inicial, identificar quais os factores ambientais (constituem o ambiente físico, social e atitudinal no qual as pessoas vivem e conduzem a sua vida) que são facilitadores ou obstáculos de acordo com as alterações nas funções e/ou estruturas de cada indivíduo que podem intervir positiva ou negativamente no desempenho da pessoa com deficiências e incapacidades.

Ao nível dos **factores ambientais**, são equacionados na adequação das práticas de intervenção ao nível dos processos sociais de desenvolvimento, designadamente os seguintes:

Produtos e tecnologia – “qualquer produto, instrumento, equipamento ou sistema técnico utilizado por uma pessoa incapacitada, especialmente produzido ou geralmente disponível, que se destina a prevenir, compensar, monitorizar, aliviar ou neutralizar a incapacidade” (OMS, 2004 ¹);

Apoios e relacionamento – pessoas que dão apoio prático, físico ou emocional em casa, no local de trabalho, na escola, nos locais de lazer ou em outros aspectos das suas actividades diárias, por exemplo, amigos próximos, família, técnicos, etc.;

¹ Organização Mundial de Saúde (2004). Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde. Lisboa: Direcção-Geral da Saúde (versão portuguesa).

IT01.PC05 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO FAMILIAR - AD E ID

Atitudes – atitudes das pessoas que dão apoio prático físico ou emocional, e que influenciam o comportamento individual e a vida social das pessoas com deficiências e incapacidades e pessoas idosas.

É ainda considerado o acesso do cliente aos recursos e serviços, gerais e especializados, sendo da responsabilidade do coordenador de caso e da FA apoiar o cliente no acesso e usufruto dos mesmos.

Caso as dificuldades de manutenção do acolhimento digam respeito a aspectos tangíveis cuja resolução aguarde ou esteja dependente da articulação/resposta de organizações da comunidade (ajudas técnicas, terapêutica, etc.), o coordenador de caso deve dar seguimento imediato no sentido de minimizar os impactos no normal decurso do AF.

Caso as dificuldades de manutenção do acolhimento digam respeito a aspectos intangíveis e que não se encontrem reunidas as condições para a sua superação, o coordenador de caso deve dar seguimento imediato, propondo o encerramento do processo de AF.

Caso o cliente acolhido ou a FA manifestem o desejo de não continuarem (a formalização será efectuada através do preenchimento do *IMPO4.IT02.PC05 – Declaração de Cessação do Acolhimento Familiar*), o coordenador de caso deverá analisar:

- os motivos que estão na base dessa decisão;
- o encaminhamento e apoio a fornecer ao cliente acolhido;
- a manutenção da FA na bolsa.

Nas situações de conclusão do AF, deverá ser sempre elaborado o *IMPO3.IT03.PC05 – Relatório de Conclusão do Acolhimento Familiar*.

3. PLANO DE ACOMPANHAMENTO DO ACOLHIMENTO FAMILIAR

Um plano de acompanhamento do AF compreende a identificação:

- dos objectivos gerais e específicos do acompanhamento (em sintonia com o PI do cliente acolhido);
- das visitas de acompanhamento (periodicidade e horário);
- a identificação das formas de contacto do cliente acolhido e da FA com o coordenador de caso;
- das actividades em que a FA deve participar (formação, reuniões de grupo de FA, etc.), bem como periodicidade e horários.

IT01.PC05 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO FAMILIAR - AD E ID

A elaboração do plano de acompanhamento deve ter em linha de conta:

- o resultado da avaliação da fase inicial do acolhimento;
- o estado vivencial e o quadro emocional existente;
- as necessidades de apoio técnico sinalizadas pelo cliente acolhido e FA, ou as identificadas pela equipa técnica.

No caso de ter sido elaborado um inventário de bens do cliente acolhido, periodicamente e de forma intencional, o coordenador de caso deve questionar o cliente acolhido e a FA se existem alterações materialmente relevantes, e em situação afirmativa, elaborar nova relação de bens.

Os registos do plano de acompanhamento são efectuados nos *IMP06.PC05 – Registo de Contactos* e *IMPO2.IT01.PC05 – Relatório de Acompanhamento do Acolhimento Familiar*.

Ao nível da monitorização e avaliação do plano de acompanhamento do AF, os objectivos gerais são:

- avaliar e medir a eficiência e a eficácia do Plano Individual, quer ao nível do cliente acolhido, quer ao nível da FA, e identificar necessidades de revisão;
- assegurar que as actividades de acompanhamento são efectuadas de acordo com o definido.

Para a concretização do primeiro objectivo, a monitorização e avaliação deverá permitir identificar:

- o grau de consecução dos objectivos previstos para cada cliente acolhido;
- o grau de conformidade dos serviços prestados pela FA;
- a satisfação do cliente e da FA com o AF e com o acompanhamento por parte da IE.

Para a concretização do segundo objectivo, a IE deve criar mecanismos de monitorização e de avaliação internos que permitam identificar se as actividades de acompanhamento definidas estão a ser executadas de acordo com o planeado e se os resultados alcançados estão de acordo com os resultados esperados, no sentido de implementar medidas correctivas ou preventivas que assegurem a prestação de um serviço com qualidade. A IE deve elaborar registos para evidenciar os resultados da monitorização e avaliação do processo de acompanhamento, sendo que estes devem fazer parte integrante dos registos do sistema de gestão.

Nas situações de conclusão do AF, deverá ser sempre elaborado o *IMP03.IT02.PC05 – Relatório de Conclusão do Acolhimento Familiar*.

IT01.PC05

Instrução de Trabalho – Acompanhamento do Processo de Acolhimento Familiar – CJ

O acompanhamento do processo de acolhimento familiar inicia uma fase fundamental no momento da entrada do cliente na FA. O acompanhamento deve ser proactivo e periódico, revestindo-se de um carácter mais intenso e intencional na fase inicial do AF. O planeamento das actividades de acompanhamento deve ter subjacente o contexto interventivo de cada AF: fase do ciclo vital da FA, o perfil do cliente acolhido e a intensidade de apoio técnico identificada.

IT01.PC05 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO FAMILIAR - CJ

No caso de CJ é fundamental que estas sejam encaradas pela equipa técnica como clientes com direitos próprios, de respeito, de informação, de comunicação e de participação na tomada de decisões, de acordo com a sua idade, experiências e maturidade, etc. Neste âmbito, deve ser transmitida de modo cuidado e positivo, a mensagem de que a vivência no próximo período será diferente, mas, que a equipa técnica e a FA estarão sempre disponíveis para analisar e facilitar a sua adaptação, no sentido de promover sempre o seu bem-estar.

1. ACOMPANHAMENTO DO INÍCIO DO ACOLHIMENTO FAMILIAR

O técnico responsável pelo processo de AF deve efectuar o planeamento do início do acolhimento, considerando os seguintes domínios:

- Todas as dúvidas/questões sinalizadas pelos diversos intervenientes no processo, na fase de preparação do acolhimento, se encontram tratadas e/ou encaminhadas.
- Existência de articulação e sintonia entre o coordenador de caso e os técnicos envolvidos, quanto aos objectivos, actividades a desenvolver e possíveis áreas-problema já identificadas.
- Definição de um plano de acompanhamento para a fase inicial do acolhimento que tem em conta a avaliação efectuada à FA e as necessidades e expectativas do clientes acolhido. Este plano deverá integrar:
 - duração da fase inicial (entre 1 a 2 meses);
 - número de visitas a realizar (data e hora, com uma periodicidade mínima semanal);
 - quadro de actividades a realizar, identificando qual a data limite para execução e quem é o responsável (cliente acolhido, FA, coordenador de caso, etc.);
 - plano de visitas e contactos com a FO;
 - situações que exigem especial atenção (identificação de situações/aspectos que exigem um particular cuidado de forma a assegurar o normal desenrolar do processo de AF).
- Identificação de necessidades que possam surgir dos primeiros momentos, por exemplo: acompanhamento especial ou se o espaço destinado à habitação necessita de alguma ajuda técnica, que não tenha sido possível identificar previamente, ou que ainda não tenha sido disponibilizada.
- Informar o cliente acolhido e a FA sobre as formas de comunicação e articulação (contactos directos, horários, etc.).
- Caso existam, realizar o inventário dos bens (com valor económico) que o cliente acolhido pretende ter em uso na habitação da FA. Este inventário deve ser efectuado com a participação do cliente acolhido, da FA e da FO, sendo actualizado sempre que uma das partes o solicitar.

**IT01.PC05 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO FAMILIAR - CJ**

Em termos de necessidades de apoio técnico na fase inicial do AF, identificam-se:

- Apoio para superar dificuldades de integração e adaptação do cliente acolhido à FA e vice-versa.
- Prestação de informações familiares sobre a FO à FA (contexto de encaminhamento da CJ), percurso histórico de vida, hábitos, rotinas e formas de ser e de estar da FO, disponibilidade para visitas, etc.).
- Articulação com os serviços de saúde (é desejável a manutenção do médico assistente e dos médicos de especialidade que têm acompanhado o cliente acolhido).
- Eventual necessidade de realizar uma avaliação psicológica de forma a despistar necessidades de intervenção que favoreçam a integração da CJ na FA.
- Apoio e orientações educativas à FA com o objectivo de identificar estratégias e práticas educativas mais adequadas ao perfil da CJ.
- Apoio na identificação e tramitação das prestações e subsídios decorrentes do contrato de acolhimento assinado.
- Apoio na identificação e tramitação no caso de acidente pessoal do cliente acolhido.
- Transferência de estabelecimento de ensino.
- Integração em equipamentos lúdico-educativos.
- Articulação com a equipa educativa.
- Assegurar apoios complementares e facilitadores para as crianças com deficiências e incapacidades (p.e., terapia da fala, etc.).
- Sistema de protecção social de que a CJ seja titular (abono de família, etc.).

O processo de integração da CJ na FA é fundamental para o êxito da prestação do serviço. Neste período, deve dar-se especial atenção às questões relacionais e de afectos, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo.

Durante a fase inicial do acolhimento, os técnicos responsáveis pelo acompanhamento podem desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da avaliação diagnóstica, completando ou alterando sempre que necessário o conteúdo do *IMP01.IT01.PC04 - Ficha de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente* e *IMP02.IT02.PC04 - Plano Individual*.

2. AVALIAÇÃO DA SITUAÇÃO

No final do período definido para a fase inicial do acolhimento familiar, o coordenador de caso elabora conjuntamente com o cliente acolhido e a FA o *IMP01.IT01.PC05 – Ficha de Avaliação Inicial do Acolhimento Familiar*, o qual contém a síntese de todos os momentos

IT01.PC05 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO FAMILIAR - CJ

de contacto com os vários intervenientes no processo. Tendo por base o plano individual definido, as dinâmicas de vivência observadas e a recolha de opinião da FA e do cliente acolhido, efectua a análise da existência de condições de viabilidade para a manutenção do AF.

As dificuldades na relação entre a FA, cliente acolhido e FO devem ser analisadas, tendo presente: dificuldades momentâneas existindo abertura para a sua resolução ou dificuldades intrínsecas que exigem uma intervenção por parte dos técnicos para estruturação de mecanismos e estratégias de resolução. Caso as dificuldades de manutenção do acolhimento digam respeito a aspectos intangíveis (dificuldades intrínsecas) e após intervenção técnica não se encontrem reunidas as condições para a sua superação, o coordenador de caso deve dar seguimento imediato, propondo o encerramento do processo de AF.

Caso a FA manifeste o desejo de não continuar (a formalização será efectuada através do preenchimento do *IMP04.IT02.PC05 – Declaração de Cessação do Acolhimento Familiar*), o técnico deverá analisar:

- os motivos que estão na base dessa decisão;
- o encaminhamento e apoio a fornecer ao cliente acolhido;
- a manutenção da FA na bolsa.

Nas situações de conclusão do AF, deverá ser sempre elaborado o *IMP03.IT02.PC05 – Relatório de Conclusão do Acolhimento Familiar*.

3. PLANO DE ACOMPANHAMENTO DO ACOLHIMENTO FAMILIAR

Um plano de acompanhamento do AF compreende a identificação:

- dos objectivos gerais e específicos do acompanhamento (em sintonia com o PI do cliente acolhido);
- das visitas de acompanhamento à FA (periodicidade e horário);
- das visitas da CJ com a FO (periodicidade e horário);
- das formas de contacto do cliente acolhido e da FA com a equipa técnica;
- das formas de contacto do cliente acolhido e da FA com a FO;
- das formas de contacto da FO com o coordenador de caso/equipa técnica;
- das actividades em que a FA deve participar (formação, reuniões de grupo de FA, etc.), bem como periodicidade e horários;
- das actividades em que a FO deve participar.

**IT01.PC05 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO FAMILIAR - CJ**

A elaboração do plano de acompanhamento deve ter em linha de conta:

- características do cliente acolhido (p.e., idade, tipo de medida, capacidades de resiliência e *coping*, história de vida, estágio do desenvolvimento cognitivo, psicossocial e moral);
- características da FA (p.e., factores de protecção, competências educativas, articulação com a FO, experiência em AF);
- características da FO (p.e., reacção/aceitação à medida, localização geográfica, constituição do agregado familiar, competências parentais e estilos educativos);
- resultado da avaliação da fase inicial do acolhimento;
- o estado vivencial e o quadro emocional existente;
- necessidades de apoio técnico sinalizadas pelo cliente acolhido e FA, ou as identificadas pela equipa técnica.

No caso de ter sido elaborado um inventário de bens do cliente acolhido, periodicamente e de forma intencional, o técnico deve questionar o cliente acolhido, a FA e a FO se existem alterações materialmente relevantes, e em situação afirmativa, elaborar nova relação de bens.

Os mecanismos de monitorização a integrar no plano de acompanhamento, devem integrar:

- visitas presenciais ao contexto habitacional da FA;
- supervisão dos contactos da CJ com a FO;
- momentos privados com a CJ, com uma periodicidade no mínimo trimestral e a serem efectuados fora do contexto da FA;
- o estado vivencial e o quadro emocional existente;
- necessidades de apoio técnico sinalizadas pelo cliente acolhido e FA, ou as identificadas pela equipa técnica.

Os registos do plano de acompanhamento são efectuados nos *IMP06.PC05 – Registo de Contactos* e *IMP02.IT01.PC05 – Relatório de Acompanhamento do Acolhimento Familiar*.

Ao nível da monitorização e avaliação do plano de acompanhamento do AF, os objectivos gerais são:

- avaliar e medir a eficiência e a eficácia do Plano Individual, quer ao nível do cliente acolhido, quer ao nível da FA e da FO, e identificar necessidades de revisão;
- assegurar que as actividades de acompanhamento são efectuadas de acordo com o definido.

IT01.PC05 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO FAMILIAR - CJ

Para a concretização do primeiro objectivo, a monitorização e avaliação deverá permitir identificar:

- o grau de consecução dos objectivos previstos para cada cliente acolhido;
- o grau de conformidade dos serviços prestados pela FA;
- a satisfação do cliente e da FA com o AF e com o acompanhamento por parte da IE.

Para a concretização do segundo objectivo, a IE deve criar mecanismos de monitorização e de avaliação internos que permitam identificar se as actividades de acompanhamento definidas estão a ser executadas de acordo com o planeado e se os resultados alcançados estão de acordo com os resultados esperados, no sentido de implementar medidas correctivas ou preventivas que assegurem a prestação de um serviço com qualidade. A IE deve elaborar registos para evidenciar os resultados da monitorização e avaliação do processo de acompanhamento, sendo que estes devem fazer parte integrante dos registos do sistema de gestão.

Nas situações de conclusão do AF, deverá ser sempre elaborado o *IMP03.IT02.PC05 – Relatório de Conclusão do Acolhimento Familiar*.

4. ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA DE ORIGEM

Os contactos entre a FA e FO são um dos aspectos fundamentais no sucesso da reintegração da CJ na sua FO, no sentido em que não se quebra ou interrompe a vinculação da CJ à sua FO, tanto com os pais como com os irmãos, ou outras pessoas significativas. Além disso, contactos frequentes entre as famílias reduzem o trauma da separação, melhoram a adaptação da CJ ao próprio acolhimento, e permitem aos técnicos momentos de observação do desenvolvimento da relação entre os pais e a CJ.

Os contactos devem ser planeados em funções de decisões do tribunal caso haja limitações, e do interesse superior da CJ quando se trate de questões de segurança ou protecção.

Uma das formas de se manter uma forte vinculação dos pais à CJ é permitir que os primeiros possam participar activamente em algumas das rotinas, como por exemplo no acompanhamento conjunto com a FA a consultas médicas ou a reuniões escolares. Tal vai permitindo aos técnicos avaliar a capacidade dos pais em retomarem o pleno das suas responsabilidades parentais, no sentido do retomo da CJ.

IT01.PC05 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO FAMILIAR - CJ

Os contactos entre os pais e a CJ devem ter em conta a fase de acolhimento em que se encontra. O momento imediatamente a seguir à retirada da CJ constitui uma fase da intervenção complexa, com múltiplos contactos a serem estabelecidos, informação a ser recolhida, um trabalho intensivo junto dos pais de assimilação dos motivos que conduziram à necessidade da medida. Neste contexto, a necessidade da CJ contactar com a sua FO a seguir à separação pode perder-se de vista, mas deverá ser de imediato planificada. Do ponto de vista da CJ é securizante e não acentua a descontinuidade do contacto familiar. Do ponto de vista da FA é um momento importante para transmitir a “mensagem” clara de que o objectivo do acolhimento é o do retorno da CJ.

A responsabilidade das visitas é sempre da IE e não da FA, quer na sua planificação, quer na sua execução. Embora as FA possam acompanhar as CJ ou mesmo disponibilizarem-se para que as visitas decorram nas suas casas, ou seja, participando activamente nos preparativos, a responsabilidade última é sempre da IE. De reforçar que o mesmo se aplica para os contactos fora dos períodos de visita, ou seja, a IE é responsável por zelar para que os mesmos aconteçam de forma regular, criando condições para tal, quer via telefónica, quer via postal.

As visitas devem realizar-se, num espaço com condições adequadas, que fomente a livre comunicação, a privacidade, a criação de laços afectivos e que permita um grau de supervisão mínimo que salvaguarde a protecção e bem-estar da CJ.

Em termos gerais, o acompanhamento e supervisão das visitas tem como objectivos:

- tranquilizar a CJ;
- avaliar os progressos na interacção pais-filhos;
- avaliar a capacidade parental;
- identificar necessidades de alteração ao plano individual.

Para a realização das visitas, devem ter-se em conta as seguintes orientações:

- Agendamento dos encontros – integração das circunstâncias de todas as partes envolvidas, bem como as suas ocupações, direitos e obrigações e disponibilidades.
- Frequência – frequência mínima quinzenal, sendo no entanto desejável que ocorram com uma frequência semanal frequência desejável é semanal.
- Duração – mínimo de 2 horas.
- Actividades e local – as visitas poderão estar inseridas no contexto das actividades regulares da CJ e o local para os encontros poderá ser diverso. Deve assim ser efectuada uma listagem dos locais onde a mesma pode ser realizada, a qual recebe o acordo de todos os intervenientes.

IT01.PC05 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO FAMILIAR - CJ

- Preparação – envolve a CJ, a FA e a FO, devendo ser comunicadas as seguintes dimensões:
 - os direitos e deveres de cada um, com referência, caso se aplique, à existência de restrições impostas pelo Tribunal/CPCJ ;
 - local, data, duração e quem estará presente;
 - o que acontecerá no final da visita, nomeadamente para que a CJ não crie a expectativa de que ficará com os pais;
 - a marcação da próxima visita.
- Acompanhamento pós-visita – em resultado do desenrolar da visita, caso se aplique, os técnicos no período subsequente devem intensificar a intervenção para apoiar à reposição das condições de estabilidade emocional, nomeadamente:
 - CJ – reduzir reacções negativas observadas ou potenciar aspectos positivos da visita;
 - FA – apoiar a FA a compreender as reacções da CJ nas visitas e os impactos que podem ocorrer após a visita (comportamentos regressivos, agressividade, etc.);
 - FO – apoiar a FO a compreender as suas reacções negativas à visita (tendo em conta o enquadramento e o contexto específico da medida acolhimento familiar), as necessidades da CJ e as condições necessárias e suficientes que os pais devem assegurar para o seu bem-estar.
- Supervisão – deve existir sempre que vise:
 - assegurar a segurança da CJ;
 - evitar o exercício de influência/pressão, em situações de audição da CJ em sede de Tribunal/CPCJ;
 - permitir uma avaliação da situação no seu todo que possam fundamentar a tomada de decisões;
 - servir como momentos de contribuição para a melhoria das funções parentais, possibilitando aos técnicos intervir sobre formas de desenvolver respostas mais adequadas aos comportamentos e sentimentos da CJ;
 - responder a determinações constantes do acordo de promoção e protecção ou decisão judicial sobre a necessidade de supervisão.

O plano de visitas deverá evoluir de acordo com a adesão dos pais ao plano individual definido e de acordo com o bem-estar, a segurança e a saúde da CJ. De uma forma geral, a frequência das visitas, bem como a sua duração, deverá aumentar ao longo do tempo, com o nível de supervisão que for tido como necessário. Alcançando-se o final do período previsível de retorno à família, a CJ deverá poder permanecer fins-de-semana ou estadas de um dia para o outro em casa dos seus pais, salvo situações em que o Tribunal/CPCJ tome uma decisão que tenha de ser cumprida no imediato.

IT02.PC05

Instrução de Trabalho – Preparação da Saída e Cessação do Acolhimento Familiar

1. PREPARAÇÃO DA SAÍDA DE AD E ID

Se a saída do AF se dever ao regresso ao contexto vivencial da FO, aquando da preparação do encaminhamento/saída do cliente acolhido, deverão ser tidos em conta:

- A realização e o envio de um relatório técnico com as informações consideradas relevantes, de modo a facilitar à FO o conhecimento sobre o histórico de desenvolvimento do cliente acolhido.
- A preparação do cliente acolhido e das pessoas significativas para o novo contexto vivencial do cliente.
- A preparação da FA para a saída do cliente acolhido.
- Informação à FA dos direitos e obrigações na situação de saída do cliente acolhido.

IT02.PC05 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO PREPARAÇÃO DA SAÍDA E CESSAÇÃO DO ACOLHIMENTO FAMILIAR

Nos casos em que se assista à saída permanente do cliente acolhido para outra resposta social, aquando da preparação do encaminhamento/saída do cliente acolhido, deverão ser tidos em conta:

- A realização e o envio de um relatório técnico discriminado com as informações consideradas relevantes, de modo a proporcionar uma melhor adequação do novo serviço ao cliente e evitar replicação de fases e processos.
- A preparação do cliente acolhido e pessoas significativas para o novo contexto vivencial do cliente.
- A preparação da FA para a saída do cliente acolhido.
- Informação à FA dos direitos e obrigações na situação de saída do cliente acolhido.

Uma outra situação de saída permanente ocorre na situação de morte do cliente. No que respeita ao acompanhamento do mesmo na fase terminal da vida, a IE deve assegurar a reunião das condições para garantir bem-estar, conforto, respeito e privacidade ao cliente acolhido, bem como permitir o seu acompanhamento pelas pessoas significativas ou outros. Em caso de morte do cliente, a IE deve ter previsto mecanismos de actuação imediatos, nomeadamente:

- providenciar os cuidados *post-mortem*;
- comunicação do óbito às pessoas significativas, conferindo especial atenção àqueles mais próximos do cliente: esta comunicação deve ser efectuada de forma clara e tranquila e num espaço reservado, de forma a minimizar o impacto da informação;
- comunicação formal a outras Instituições com as quais o cliente tivesse relacionamento;
- definição do processo de organização e entrega dos bens do cliente, que se encontravam com a FA, às pessoas significativas;
- preparação e trabalho com a FA com vista a uma gestão emocional equilibrada e ajustada;
- identificação do representante da IE que estará presente na cerimónia fúnebre.

Se não existirem referências de pessoas significativas, deve a IE conjuntamente com a FA assegurar-se do cumprimento das últimas vontades do cliente, caso tenham sido expressas, e providenciar os procedimentos inerentes ao acto fúnebre e zelar pela dignidade do acto.

No final de um processo de acolhimento deverá ser sempre elaborado o *IMP03.IT02.PC05 – Relatório de Conclusão do Acolhimento Familiar*. Caso seja necessário proceder ao seu envio para outras Entidades, pode o mesmo ser adaptado aos fins a que se destinar.

**IT02.PC05 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
PREPARAÇÃO DA SAÍDA E CESSAÇÃO DO ACOLHIMENTO FAMILIAR**

2. PREPARAÇÃO DA SAÍDA DE CJ

A fase da saída da CJ deverá ser preparada e ter em conta os seguintes aspectos:

- sempre que possível, a FA deve ter conhecimento da decisão com uma antecedência no mínimo de um mês, de forma a permitir a interiorização da mesma;
- a decisão de saída da CJ deverá ser concertada entre a equipa técnica e a FA, tendo em conta a relação emocional estabelecida;
- a comunicação da decisão à CJ, mesmo que se encontrasse já prevista e fosse do seu conhecimento, deve ser efectuada com honestidade e, simultaneamente com uma atitude empática e de forma positiva;
- a saída da CJ deve ser planeada e preparada, promovendo-se a participação e o envolvimento activo da FA, da CJ e da FO. Esta preparação deve efectuar-se com a antecedência adequada, não inferior a um mês.

Na fase de preparação, poder-se-ão realizar entrevistas de avaliação à CJ que apoiem a identificação das estratégias mais adequadas para a preparação da saída da FA e posterior reingresso na FO ou em outros projectos de vida. O relacionamento e as actividades com a CJ devem assegurar que a mesma vivencia esta fase de mudança de uma forma natural, aceitando o seu passado e valorizando o processo de desenvolvimento e as vivências que teve durante o AF.

Nesta fase, e dependendo do perfil da CJ, podem ser trabalhadas as seguintes dimensões:

- explorar as memórias que induzam pensamentos e vivências positivas com a FO;
- identificar e avaliar as emoções e ansiedades do regresso à FO;
- explorar e valorizar as alterações que ocorreram na FO, demonstrando o desejo que a mesma tem do regresso da CJ;
- preparar a experiência de separação do ambiente actual (escola, amigos, etc.);
- trabalhar a consciência de continuidade da sua vida e da sua identidade;
- trabalhar expectativas sobre o futuro da CJ.

No final de um processo de acolhimento deverá ser sempre elaborado o *IMP03.IT02.PC05 – Relatório de Conclusão do Acolhimento Familiar*. Caso seja necessário proceder ao seu envio para outras entidades, deve o mesmo ser adaptado aos fins a que se destinar.

A preparação da CJ para a saída da FA será intencionalizada preferencialmente para o regresso à FO, na medida em que, nos termos da legislação em vigor, a medida de acolhimento familiar se prevê adequada às situações em que é previsível esse regresso. No entanto, face a alterações de contexto, poderá o projecto de vida ajustado para a CJ ser

**IT02.PC05 – INSTRUÇÃO DE TRABALHO
PREPARAÇÃO DA SAÍDA E CESSAÇÃO DO ACOLHIMENTO FAMILIAR**

outro (nomeadamente, adopção, a sua autonomia, entre outros), pelo que a preparação para a saída deverá integrar sempre o projecto de vida da CJ.

3. CESSAÇÃO DO ACOLHIMENTO FAMILIAR

A cessação do acolhimento familiar ocorre:

- no mês seguinte àquele em que deixar de se verificar a prestação do AF conforme previsto no contrato;
- nos casos fixados na lei, nomeadamente quando se verificarem situações que ponham em causa a promoção dos direitos e a segurança dos clientes acolhidos ou que impliquem violação das obrigações contratuais assumidas ou a perda dos requisitos das famílias de acolhimento; no caso de CJ, é dado conhecimento imediato ao Tribunal/ CPCJ;
- quando a FA ou o cliente acolhido não desejem manter a situação e estiverem esgotadas as tentativas de conciliação; neste caso, a FA deverá comunicar por escrito à Instituição de Enquadramento, com uma antecedência mínima de 30 dias – *IMP04. IT02.PC05 – Declaração de Cessação do Acolhimento Familiar.*

Após a cessação, a FA pode manter-se disponível para continuar a relacionar-se com o cliente acolhido, sempre que a equipa técnica o considerar ajustado e a FO não se oponha.

No caso de CJ que regressam à FO, a equipa técnica da IE em articulação com as Entidades competentes, mantém-se informada sobre o percurso de vida da CJ por um período mínimo de seis meses, no respeito pelos princípios consagrados na Lei de Promoção e Protecção de Crianças e Jovens em Perigo.

Na cessação, e independentemente dos motivos da mesma, deverá ser sempre elaborado o *IMP03.IT02.PC05 – Relatório de Conclusão do Acolhimento Familiar*, ficando o mesmo arquivado junto do processo individual do cliente e da FA.

Ficha de Avaliação Inicial do Acolhimento Familiar

IMP01.IT01.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 3

Identificação da Instituição de Enquadramento

Nome do Cliente Acolhido:

Nome da FA:

Data: N.º processo:

Processo de Adaptação do Cliente	1ª Semana		2ª Semana		3ª Semana		4ª Semana		Observações
	Situação Identificada	Medidas Tomadas	Situação Identificada	Medidas Tomadas	Situação Identificada	Medidas Tomadas	Situação Identificada	Medidas Tomadas	
Cuidados de higiene									
Cuidados de imagem									
Refeições									
Tratamento de roupas									
Administração da terapêutica									
Cuidados de saúde e em situação de emergência									
Actividades intelectuais/formativas e/ou preparação para a vida activa									
Transporte									
Acompanhamento ao exterior									
Apoio na aquisição de bens e serviços									
Organização e asseio do espaço individual									
Apoio à manutenção da relação com a FO									

Repetir o nº de folhas necessárias, de acordo com o período definido para a fase inicial.

Ficha de Avaliação Inicial do Acolhimento Familiar

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP01.IT01.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 2 de 3

Critérios ¹	Avaliação qualitativa
Dinâmica Familiar	
Dinâmica com a FO	
...	
...	

¹ Identificar os critérios relativos aos domínios de desenvolvimento do cliente acolhido

1 CRITÉRIOS A AVALIAR PELO CLIENTE ACOLHIDO²

O Cliente está satisfeito com os serviços prestados pela FA?

Sim

Não

Porquê?

O Cliente está satisfeito com as instalações e equipamentos disponibilizados pela FA?
(assinale com uma X)

Sim

Não

Porquê?

O Cliente está satisfeito com a FA?

Sim

Não

Porquê?

O Cliente está satisfeito com o acompanhamento da Instituição de Enquadramento?

Sim

Não

Porquê?

O Cliente pretende continuar no processo de acolhimento?

Sim

Não

Porquê?

2 SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELO CLIENTE ACOLHIDO

² A informação para preenchimento destas questões poderá ser obtida mediante a aplicação do Questionário de Avaliação da Satisfação – Clientes.

Ficha de Avaliação Inicial do Acolhimento Familiar

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP01.IT01.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 3 de 3

3 CRITÉRIOS A AVALIAR PELA FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO³

A FA está satisfeita com o cliente acolhido?

Sim

Não

Porquê?

A FA está satisfeita com a forma como decorreu a integração do cliente acolhido?

Sim

Não

Porquê?

A FA está satisfeita com o acompanhamento da Instituição de Enquadramento?

Sim

Não

Porquê?

A FA pretende continuar no processo de acolhimento?

Sim

Não

Porquê?

4 SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA FA

5 PARECER DO TÉCNICO SOBRE A FASE INICIAL DO ACOLHIMENTO

6 MANUTENÇÃO DO ACOLHIMENTO?

Sim

Não

Porquê?

7 ASSINATURAS

Coordenador de Caso _____ Data: _____

Técnico(s) _____ Data: _____

³ A informação para preenchimento destas questões poderá ser obtida mediante a aplicação do Questionário de Avaliação da Satisfação – Famílias de Acolhimento.

Relatório de Acompanhamento do Acolhimento Familiar - AD

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP02.IT01.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 3

Nome do Cliente Acolhido:

Nome da FA:

Data:

N.º processo:

1 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO SÓCIO-FAMILIAR

Critérios	Avaliação qualitativa
Dinâmica Familiar	
Situação habitacional, económica e laboral	

2 DOMÍNIOS DO PLANO INDIVIDUAL

Critérios	Avaliação qualitativa	Resultados atingidos ¹
Relações interpessoais		
Autodeterminação		
Bem-estar emocional		
Bem-estar físico		
Bem-estar material		
Empregabilidade / ocupacional		
Cidadania		
Direitos		

¹ De acordo com o definido em sede de Plano Individual

Relatório de Acompanhamento do Acolhimento Familiar - AD

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP02.IT01.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 2 de 3

3 ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO A IMPLEMENTAR

Critérios	Avaliação qualitativa
Cuidados de higiene	
Cuidados de imagem	
Refeições	
Tratamento de roupas	
Administração da terapêutica	
Cuidados de saúde e em situação de emergência	
Actividades lúdico-recreativas, culturais, sociais, desportivas e espirituais/religiosas	
Actividades intelectuais/formativas	
Transporte	
Acompanhamento ao exterior	
Apoio na aquisição de bens e serviços	
Organização e asseio do espaço individual	
Apoio à manutenção da relação com a FO	
Outra. Especificar	

4 REGISTO DE ATITUDES E COMPORTAMENTOS DURANTE O ACOMPANHAMENTO (FA e AD)

Relatório de Acompanhamento do Acolhimento Familiar - AD

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP02.IT01.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 3 de 3

5 OBSERVAÇÕES (referência sumária a ocorrências críticas desde o último acompanhamento)

6 PROPOSTA DE REFORMULAÇÃO/REVISÃO DO PLANO INDIVIDUAL

AVALIAÇÃO FINAL

Manutenção do Acolhimento Familiar Se existirem reservas, identificar

Alteração do Plano Individual Identificar:

Proposta de cessação Justificação:

Data do próximo acompanhamento:

7 ASSINATURAS

Coordenador de Caso _____ Data: _____

Técnico(s) _____ Data: _____

Relatório de Acompanhamento do Acolhimento Familiar - CJ

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP02.IT01.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 3

Nome do Cliente Acolhido:

Nome da FA:

Data:

N.º processo:

1 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO SÓCIO-FAMILIAR

Critérios	Avaliação qualitativa
Dinâmica Familiar	
Situação habitacional, económica e laboral	

2 DOMÍNIOS DO PLANO INDIVIDUAL

Critérios	Avaliação qualitativa	Resultados atingidos ¹
Saúde		
Educação		
Desenvolvimento emocional e comportamental		
Identidade		
Relacionamento familiar e social		
Apresentação social		
Capacidade de autonomia		

¹ De acordo com o definido em sede de Plano Individual

Relatório de Acompanhamento do Acolhimento Familiar - CJ

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP02.IT01.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 2 de 3

3 ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO A IMPLEMENTAR

Critérios	Avaliação qualitativa
Cuidados de higiene	
Cuidados de imagem	
Refeições	
Tratamento de roupas	
Administração da terapêutica	
Cuidados de saúde e em situação de emergência	
Actividades lúdico-recreativas, culturais, sociais, desportivas e espirituais/religiosas	
Actividades educativas/formativas e/ou preparação para a vida activa	
Transporte	
Acompanhamento ao exterior	
Apoio na aquisição de bens e serviços	
Organização e asseio do espaço individual	
Apoio à manutenção da relação com a FO	
Outra. Especificar _____	

4 REGISTO DE ATITUDES E COMPORTAMENTOS DURANTE O ACOMPANHAMENTO (FA e CJ)

Relatório de Acompanhamento do Acolhimento Familiar - CJ

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP02.IT01.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 3 de 3

5 OBSERVAÇÕES (referência sumária a ocorrências críticas desde o último acompanhamento)

6 PROPOSTA DE REFORMULAÇÃO/REVISÃO DO PLANO INDIVIDUAL

AVALIAÇÃO FINAL

Manutenção do Acolhimento Familiar Se existirem reservas, identificar

Alteração do Plano Individual Identificar:

Informação ao Tribunal/CPCJ Motivo:

Proposta de cessação Justificação:

Data do próximo acompanhamento:

7 ASSINATURAS

Coordenador de Caso _____ Data: _____

Técnico(s) _____ Data: _____

Relatório de Acompanhamento do Acolhimento Familiar - ID

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP02.IT01.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 3

Nome do Cliente Acolhido:

Nome da FA:

Data:

N.º processo:

1 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO SÓCIO-FAMILIAR

Critérios	Avaliação qualitativa
Dinâmica Familiar	
Situação habitacional, económica e laboral	

2 DOMÍNIOS DO PLANO INDIVIDUAL

Critérios	Avaliação qualitativa	Resultados atingidos ¹
Habilidades Sensoriais		
Autonomia		
Actividades Passadas, Presentes e Futuras		
Participação Social		
Conclusão do Ciclo de Vida		

¹ De acordo com o definido em sede de Plano Individual

Relatório de Acompanhamento do Acolhimento Familiar - ID

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP02.IT01.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 2 de 3

3 ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO A IMPLEMENTAR

Critérios	Avaliação qualitativa
Cuidados de higiene	
Cuidados de imagem	
Refeições	
Tratamento de roupas	
Administração da terapêutica	
Cuidados de saúde e em situação de emergência	
Actividades lúdico-recreativas, culturais, sociais, desportivas e espirituais/religiosas	
Actividades intelectuais/formativas	
Transporte	
Acompanhamento ao exterior	
Apoio na aquisição de bens e serviços	
Organização e asseio do espaço individual	
Apoio à manutenção da relação com a FO	
Outra. Especificar	

4 REGISTO DE ATITUDES E COMPORTAMENTOS DURANTE O ACOMPANHAMENTO (FA e ID)

Relatório de Acompanhamento do Acolhimento Familiar - ID

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP02.IT01.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 3 de 3

5 OBSERVAÇÕES (referência sumária a ocorrências críticas desde o último acompanhamento)

6 PROPOSTA DE REFORMULAÇÃO/REVISÃO DO PLANO INDIVIDUAL

AVALIAÇÃO FINAL

Manutenção do Acolhimento Familiar Se existirem reservas, identificar

Alteração do Plano Individual Identificar:

Proposta de cessação Justificação:

Data do próximo acompanhamento:

7 ASSINATURAS

Coordenador de Caso _____ Data: _____

Técnico(s) _____ Data: _____

Relatório de Conclusão do Acolhimento Familiar - AD

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP03.IT02.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 2

Nome do Cliente Acolhido:

Nome da FA:

Data:

N.º processo:

1 MOTIVO DA CONCLUSÃO

Regresso à FO Encaminhamento para outra Resposta Social Encerramento
Falecimento¹ Outro motivo – Qual? _____

2 AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO FAMILIAR

Critérios	Avaliação qualitativa
Obrigações da FA	
Obrigações do cliente acolhido	
Execução das actividades de desenvolvimento a implementar	
Preparação do cliente acolhido para o encerramento	
Preparação da FA para o encerramento	

3 AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO INDIVIDUAL

Critérios	Avaliação qualitativa
Relações interpessoais	
Autodeterminação	
Bem-estar emocional	
Bem-estar físico	
Bem-estar material	
Empregabilidade / ocupacional	
Cidadania	
Direitos	

¹ Nesta situação preencher apenas os campos aplicáveis

Relatório de Conclusão do Acolhimento Familiar - AD

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP03.IT02.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 2 de 2

4 OBSERVAÇÕES (referência sumária a ocorrências críticas desde o último acompanhamento)

5 PROJECTO DE VIDA DO CLIENTE ACOLHIDO (identificação de necessidades e expectativas do cliente acolhido)

6 FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO (identificação de necessidades de acompanhamento/intervenção)

Disponibilidade para novo acolhimento: Sim Não

APRECIÇÃO FINAL²

7 ASSINATURAS

Coordenador de Caso _____ Data: _____

Técnico(s) _____ Data: _____

Direcção da IE _____ Data: _____

² Anexar documentos que evidenciam o referido.

Relatório de Conclusão do Acolhimento Familiar - CJ

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP03.IT02.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 2

Nome do Cliente Acolhido:

Nome da FA:

Data:

N.º processo:

1 MOTIVO DA CONCLUSÃO

Retorno à FO Encaminhamento para outra Resposta Social Encerramento
Autonomia do Jovem Outro motivo – Qual? _____

2 AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO FAMILIAR

Critérios	Avaliação qualitativa
Obrigações da FA	
Obrigações do cliente acolhido	
Execução das actividades de desenvolvimento a implementar	
Preparação do cliente acolhido para o encerramento	
Preparação da FA para o encerramento	

3 AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO INDIVIDUAL

Critérios	Avaliação qualitativa
Saúde	
Educação	
Desenvolvimento emocional e comportamental	
Identidade	
Relacionamento familiar e social	
Apresentação social	
Capacidade de autonomia	

Relatório de Conclusão do Acolhimento Familiar - CJ

IMP03.IT02.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 2 de 2

Identificação da Instituição de Enquadramento

4 OBSERVAÇÕES (referência sumária a ocorrências críticas desde o último acompanhamento)

5 PROJECTO DE VIDA DO CLIENTE ACOLHIDO (identificação de necessidades e expectativas do cliente acolhido)

6 FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO (identificação de necessidades de acompanhamento/intervenção)

Disponibilidade para novo acolhimento: Sim Não

APRECIÇÃO FINAL¹

7 ASSINATURAS

Coordenador de Caso _____ Data: _____

Técnico(s) _____ Data: _____

Direcção da IE _____ Data: _____

¹ Anexar documentos que evidenciam o referido.

Relatório de Conclusão do Acolhimento Familiar - ID

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP03.IT02.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 2

Nome do Cliente Acolhido:

Nome da FA:

Data:

N.º processo:

1 MOTIVO DA CONCLUSÃO

Retorno à FO Encaminhamento para outra Resposta Social Encerramento
Falecimento¹ Outro motivo – Qual? _____

2 AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ACOLHIMENTO FAMILIAR

Critérios	Avaliação qualitativa
Obrigações da FA	
Obrigações do cliente acolhido	
Execução das actividades de desenvolvimento a implementar	
Preparação do cliente acolhido para o encerramento	
Preparação da FA para o encerramento	

3 AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO INDIVIDUAL

Critérios	Avaliação qualitativa
Habilidades Sensoriais	
Autonomia	
Actividades Passadas, Presentes e Futuras	
Participação Social	
Intimidade	
Conclusão do Ciclo de Vida	

¹ Nesta situação preencher apenas os campos aplicáveis

Relatório de Conclusão do Acolhimento Familiar - ID

IMP03.IT02.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 2 de 2

Identificação da Instituição de Enquadramento

4 OBSERVAÇÕES (referência sumária a ocorrências críticas desde o último acompanhamento)

5 PROJECTO DE VIDA DO CLIENTE ACOLHIDO (identificação de necessidades e expectativas do cliente acolhido)

6 FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO (identificação de necessidades de acompanhamento/intervenção)

Disponibilidade para novo acolhimento: Sim Não

APRECIÇÃO FINAL²

7 ASSINATURAS

Coordenador de Caso _____ Data: _____

Técnico(s) _____ Data: _____

Direcção da IE _____ Data: _____

² Anexar documentos que evidenciam o referido.

Declaração de Cessaçã do Acolhimento Familiar

IMP04.IT02.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 1

Identificação da Instituição de Enquadramento

Localidade, data por extenso

Exmo (a). Sr(a).

De acordo com a legislação em vigor sobre o Acolhimento Familiar, a Família de Acolhimento _____
_____, vem por este meio solicitar a cessaçã
do acolhimento familiar efectivado em / / relativo ao cliente _____
pelos motivos a seguir identificados:

produzindo efeitos a partir de / / .

Atenciosamente.

Família de Acolhimento

(Nome)

Cliente Acolhido ¹

(Nome)

¹ Quando aplicável

Registo de Visitas da Família de Origem

Identificação da Instituição de Enquadramento

IMP05.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR
página 1 de 1

Nome do Cliente Acolhido: _____

Data: _____

N.º processo: _____

Local: _____

Duração: _____

1 PARTICIPANTES

Pai

Irmãos

Gestor de caso/ outros técnicos da IE

Mãe

Outros familiares

Outros técnicos

2 REGISTO DA OBSERVAÇÃO DA DINÂMICA

3 AVALIAÇÃO DA VISITA

Impactos negativos no cliente acolhido

Impactos positivos no cliente acolhido

Sem qualquer impacto no cliente

Impactos negativos na FA

Impactos positivos na FA

Sem qualquer impacto na FA

Necessidades de intervenção

Identificar quais: _____

Data, local e hora da próxima visita: _____

4 ASSINATURAS

Técnico(s) _____

Data: _____

Data: _____

Registo de Contactos

IMP06.PC05 • ACOLHIMENTO FAMILIAR

página 1 de 1

Identificação da Instituição de Enquadramento

Nome do Cliente Acolhido:

Data:

Contacto presencial

Contacto telefónico

1 INTERLOCUTOR

Cliente acolhido FA Tribunal/CPCJ

Técnico FO Outro

2 REGISTO DO CONTACTO

Síntese

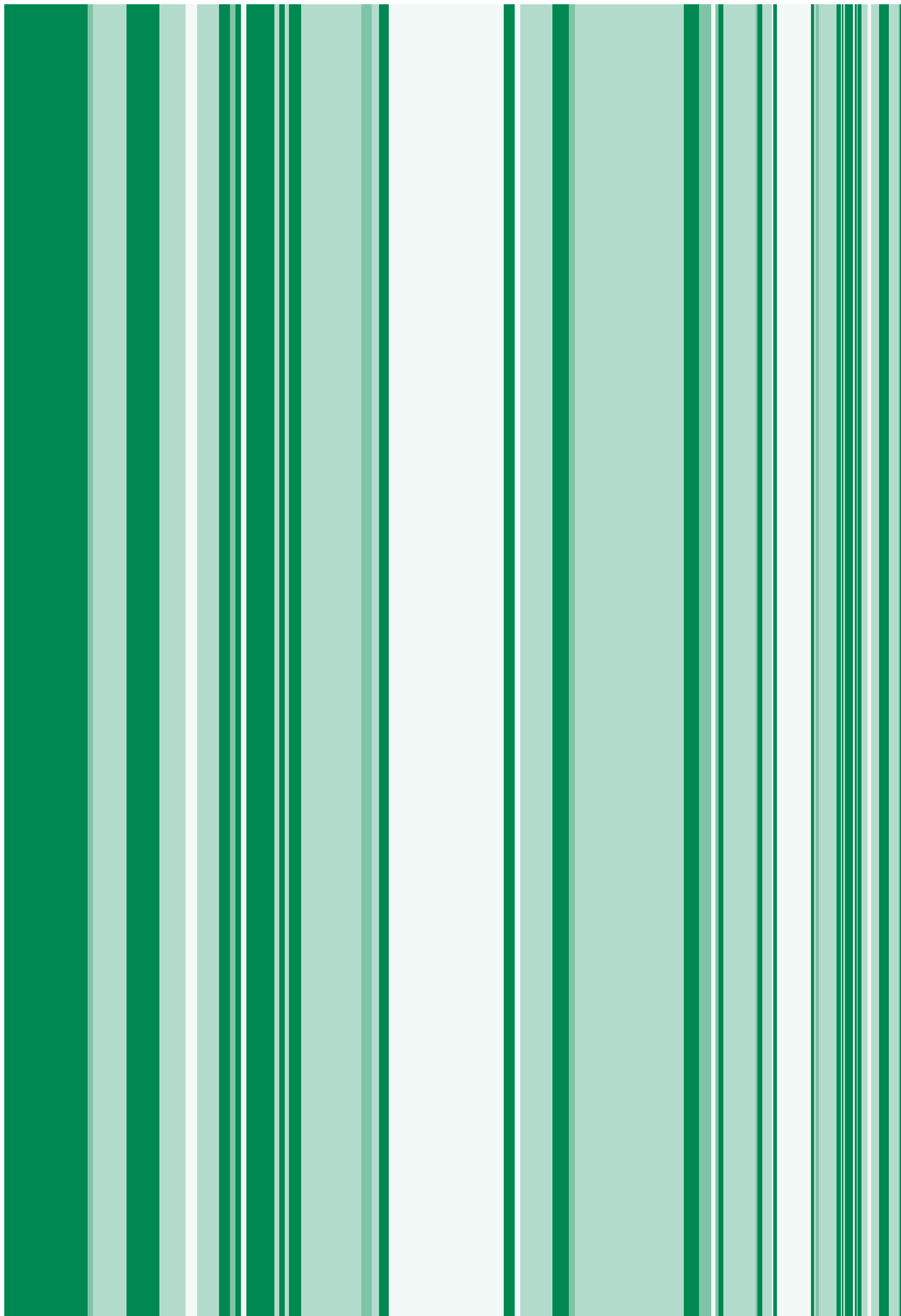
Documentos entregues/recebidos

3 SEGUIMENTO DO CONTACTO

Agendamento de novo contacto Volta a contactar Sem seguimento

Seguimento de acções definidas

Identificar quais:



Anexos

ANEXOS

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

A valorização da dimensão do relacionamento entre os vários intervenientes no processo de acolhimento familiar afigura-se como um dos aspectos cruciais na qualidade do serviço a prestar, uma vez que promove o desenvolvimento psicossocial global, mais adequado e adaptado aos clientes¹ que usufruem do serviço.

O relacionamento que os colaboradores da IE mantêm com os clientes, além de ser uma dimensão muito valorizada pelos mesmos, permite-lhes também o desenvolvimento de sentimentos de segurança e confiança, e contribui para uma maior adaptação ao contexto de mudança. Os colaboradores devem, pois, procurar manter de forma consistente e continuada com cada cliente um contacto de proximidade.

¹ Por cliente, será considerado em todo o anexo, a pessoa acolhida e a família de acolhimento.

A parceria entre todos os intervenientes no processo de acolhimento deve ser caracterizada por uma partilha activa de informação, responsabilização e implicação de todos os intervenientes em actividades/acções conjuntas, com a finalidade de proporcionar um maior benefício ao cliente acolhido, assim como a melhoria contínua dos serviços prestados.

A Direcção da IE deve prever estratégias de envolvimento dos clientes na gestão, como forma de desenvolver os serviços que presta na permanente satisfação das necessidades e expectativas dos clientes, sempre numa óptica de melhoria contínua.

2. PRINCÍPIOS DE GESTÃO DA INSTITUIÇÃO DE ENQUADRAMENTO

No âmbito da estratégia de gestão do conjunto das actividades de implementação dos processos de trabalho, a IE:

- Possui um Código de Ética, onde se encontram espelhados os direitos dos clientes, os valores fundamentais da Organização, as normas de conduta dos dirigentes, colaboradores e parceiros.
- Respeita e promove os direitos fundamentais dos indivíduos, tais como o direito à cidadania, à igualdade, à autonomia, à participação, à privacidade, à confidencialidade, à individualidade, à paz, à não discriminação, entre outros.
- Promove a igualdade de oportunidades ao nível dos serviços e actividades propostas aos clientes.
- Respeita as diferenças de género, socio-económicas, religiosas, culturais e sexuais dos clientes.
- Respeita o projecto de vida definido por/para cada cliente acolhido, bem como os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas.
- Promove o desenvolvimento dos potenciais dos clientes acolhidos.
- Trata com equidade os clientes.
- Estabelece de forma continuada a comunicação e informação relativa ao cliente.
- Incentiva o envolvimento de técnicos especializados, da comunidade e de voluntários no acompanhamento dos clientes.
- Organiza sistematicamente espaços formais e informais para que os colaboradores reflectam individualmente e entre si, sobre os seus desempenhos, com vista a ajustar e desenvolver as suas práticas profissionais.
- Promove o compromisso dos colaboradores com o cumprimento rigoroso das suas responsabilidades, orientando a execução dos processos de trabalho para as necessidades do cliente, envolvendo-os activamente em todas as fases.

- Possui um sistema de garantia do cumprimento dos direitos dos clientes e dos princípios e valores da IE.
- Promove a permanente actualização e aperfeiçoamento das competências profissionais de todos os que interagem com os clientes.
- Possui um sistema de gestão das reclamações e de sugestões que é divulgado a todas as partes interessadas, fazendo-se reflectir no planeamento e desenvolvimento da prestação de serviços.

3. RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

As dinâmicas de trabalho no âmbito da prestação de serviços aos clientes devem apoiar-se num relacionamento dos profissionais com os clientes balizado por um conjunto de preocupações e de princípios orientadores, geradores de um clima relacional onde o rigor e o profissionalismo coabitam com a cordialidade, com o respeito e com um ambiente de apoio e de estímulo permanentes.

3.1. Comunicação

- É confidencial e respeita a identidade e individualidade de cada cliente.
- É estabelecida de forma calma, amável, afável, segura e competente.
- Utiliza uma linguagem simples, clara e adequada às características de cada cliente.
- É específica e sensível aos sentimentos do cliente.
- O cliente é o centro da comunicação, independentemente do canal de comunicação utilizado (palavras, gestos, sons, olhar, outro).
- É sustentada numa conversação sobre assuntos do interesse ou necessidade do cliente.
- Estimula o desenvolvimento das capacidades funcionais e cognitivas do cliente.
- As mensagens são realizadas na 1ª pessoa (p.e. “*Estou disponível para o apoiar...*”).
- Existe um equilíbrio entre o ouvir e o falar.
- Valoriza o contacto visual, sendo que a comunicação não verbal é consistente com a comunicação verbal (p.e., expressões faciais concordantes com a linguagem corporal e com o que está a ser transmitido).
- As alterações no conjunto de procedimentos e serviços da IE são comunicadas e divulgadas antes da sua implementação, incluindo aquelas que não impliquem uma

alteração no quotidiano do cliente e/ou pessoas significativas.

- Promove-se uma cidadania crítica e participativa por parte do cliente.
- Existe a oportunidade para a partilha de informação de forma privada.

3.2. Interacção dos colaboradores

- Deve ser estabelecida de forma calma, paciente, atenciosa, alegre, descontraída e competente, de acordo com o desenvolvimento, necessidades e expectativas do cliente.
- Deve ser sustentada pelos princípios e valores da IE.
- Deve orientar-se para:
 - manter um relacionamento estritamente profissional ao nível das relações e contactos estabelecidos;
 - encorajar, apoiar ou potenciar as iniciativas do cliente no que se refere à sua autonomia, independência, participação, privacidade e confidencialidade;
 - encorajar e apoiar o cliente e/ou pessoas significativas na sua co-responsabilização pela realização das actividades, acções ou tarefas individuais e/ou colectivas quotidianas;
 - informar o cliente das actividades, acções e tarefas nas quais o mesmo está implicado de forma directa ou indirecta;
 - preparar os clientes para novas rotinas ou actividades, caso existam.
- É dada especial atenção nas situações em que os clientes e/ou pessoas significativas manifestam atitudes e comportamentos passíveis de situação geradores de mau estar e desequilíbrio.
- Os colaboradores procuram ser “agentes de confiança” junto dos clientes.
- Os colaboradores estão sensíveis e atentos a todos os clientes.
- Os clientes estão referenciados a um colaborador responsável.

4. PARCERIA COM PESSOAS SIGNIFICATIVAS DO CLIENTE (FAMILIAR, RESPONSÁVEL LEGAL, AMIGO, OUTROS)

Para a definição e implementação de dinâmicas de trabalho e de desenvolvimento no âmbito da prestação de serviços, o estabelecimento de relações de parceria com as pessoas significativas dos clientes é um dos factores primordiais para assegurar a permanente

satisfação das necessidades e expectativas dos clientes, bem como para promover o atingir dos seus potenciais. Assim, ao nível da interacção e comunicação, a IE deve assegurar que:

- A comunicação é regular, confidencial e sustentada num plano específico e formal, com vista a informar sobre o quotidiano do cliente.
- A IE está preparada para se relacionar, comunicar e informar os significativos do cliente, independentemente das suas relações e papéis diferenciados com o cliente, bem como de meios sócio-económicos, culturais e linguísticos de onde são oriundos.
- A informação encontra-se acessível a todas as partes interessadas.
- O conteúdo da informação escrita disponível é revisto e actualizado regularmente, em articulação com todas as partes interessadas: clientes, pessoas significativas, colaboradores, entre outros.
- As alterações no conjunto de procedimentos e serviços da IE são comunicadas atempadamente.
- Existe a oportunidade para a partilha de informação de forma privada.
- As solicitações à IE das pessoas próximas do cliente relativamente a informações respeitantes a este são respondidas de forma adequada e com a autorização do cliente, sempre que a situação o permita e no cumprimento dos normativos legais da Lei de Protecção de Dados.

5. PROGRAMA DE GARANTIA DA PREVENÇÃO E CONTROLO DA NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS-TRATOS E DISCRIMINAÇÃO

A emergência de um exercício profissional informado e focado na qualidade da prestação de serviços conduz à preocupação com as questões da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação, bem como à necessidade de adoptar disposições, regras e dinâmicas que assegurem a promoção da qualidade de vida dos clientes acolhidos num quadro de absoluto respeito pelos seus direitos. A este propósito são de referir os diversos instrumentos normativos e regulamentares que instituem claramente o quadro de referência nestas matérias.

A IE assume assim a responsabilidade de assegurar que existam mecanismos de garantia e de controlo para reduzir os riscos associados, pelo que deve ter implementado um programa

de garantia da prevenção e controlo da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos clientes, consagrando a título exemplificativo que:

- Os clientes, pessoas significativas e colaboradores têm acesso ao documento escrito com a política de actuação quanto às regras e formas de actuação em situações de negligência, abusos, maus-tratos e de discriminação dos clientes acolhidos.
- Devem estar definidas as regras e formas de actuação para eventuais situações em que ocorra negligência, abusos, maus-tratos e de discriminação aos clientes acolhidos.
- Existe uma análise rigorosa e uma resposta imediata, uma vez detectados indícios ou evidências de ocorrência de uma situação como as referidas.
- Devem ser criados espaços de comunicação para que o cliente acolhido ou família de acolhimento informe a IE da existência de situações de negligência, abuso de direitos, maus-tratos e discriminação.
- Sempre que sejam detectadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação ao cliente acolhido por parte da FA ou FO, ou à FA por parte do cliente acolhido, a IE deve avaliar a situação em causa, auscultando os diversos intervenientes. De acordo com a situação, os responsáveis devem informar, formar e apoiar o cliente acolhido a superar a situação, bem como, comunicar ao Ministério Público, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação das pessoas envolvidas.
- Deverá proceder-se a uma avaliação interna periódica do funcionamento do programa, de forma a prevenir, verificar e corrigir situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação dos clientes. De acordo com os resultados, poderão desenvolver-se, entre outras, as seguintes acções:
 - avaliar a sensibilidade dos colaboradores e da FA para esta problemática;
 - identificar as necessidades de formação dos colaboradores e da FA e promover a sua participação em acções de formação;
 - promover reuniões multidisciplinares para discussão de casos;
 - providenciar a capacidade de gestão de conflitos e de atitudes ajustadas em situação de crise, para todos os colaboradores.
- A existência de mecanismos de registo e monitorização das ocorrências identificadas, com indicação do responsável pela sua supervisão (cf. ponto 2 e 3 do presente anexo).

Considerando-se que factores de risco são todas as condições pessoais ou contextuais que aumentam a probabilidade da ocorrência de maus-tratos, identificam-se nos quadros seguintes alguns indicadores de sinalização que devem integrar o programa de garantia da prevenção e controlo da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos clientes acolhidos.

Grelha de indicadores de violência em respostas sociais – crianças e jovens

Factores de risco	Indicadores
Associados aos pais	<ul style="list-style-type: none"> - Baixo nível socioeconómico e cultural - Antecedentes de maus-tratos na sua própria infância - Idade inferior a vinte anos (mães adolescentes sem apoio ou suporte familiar) - Inexperiência e falta de conhecimentos básicos sobre o processo de desenvolvimento da criança - Perturbações no processo de vinculação com o filho - Gravidezes muito próximas - Ausência de hábitos de trabalho e/ou dependência económica de outrem - Mudanças frequentes de parceiros e residência - Antecedentes de comportamentos desviantes - Hábitos de alcoolismo ou de consumo de drogas
Associados às crianças e jovens	<ul style="list-style-type: none"> - Idade inferior a 3 anos (vulnerabilidade em termos de idade e de necessidades) - Prematuridade ou baixo peso ao nascimento - Fruto de gravidez de mãe muito jovem, solteira ou só - Fruto de gravidez não desejada - Separação da mãe no período pós-parto - Gémeos - Crianças e jovens com deficiência e incapacidades
Maus-tratos	Indicadores
Negligência e abandono	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidades básicas não atendidas (com falta de higiene, fome, sonolência, vestuário desadequado ao clima) - Atraso ou baixo crescimento, cabelo fino, abdómen proeminente, arrefecimento persistente, mãos e pés avermelhados - Vitaminopatias - Cárie dentária - Falta de supervisão durante longos períodos (ex: ser deixada sozinha em casa) - Ocorrência de acidentes - Lesões consecutivas - Hábitos e horários inadequados - Absentismo escolar
Abuso físico	<ul style="list-style-type: none"> - Lesões físicas em locais pouco comuns aos traumatismos de tipo accidental para a faixa etária da criança - Lesões em diferentes localizações - Lesões com marcas de objectos - Queimadura e cicatrizes - Marcas de mordedelas - Alpecia (perda de cabelo) traumática - Sequelas de traumatismos anteriores de que não é conhecida a história - Intoxicação - Doenças recorrentes inexplicáveis
Abuso sexual	<ul style="list-style-type: none"> - Leucorreia (corrimento) vaginal persistente ou recorrente - Ruborização e/ou inflamação dos órgãos genitais - Laceração ou fissuras genitais ou anais, sagrantes ou cicatrizadas - Rotura do hímen - Hemorragia vaginal ou anal - Laxidade anormal do esfíncter anal ou do hímen - Infecções urinárias repetidas - Doença sexualmente transmissível - Presença de esperma no corpo ou na roupa - Presença de sangue de outra pessoa ou substâncias estranhas, no corpo ou na roupa
Abuso psicológico/emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Deficiências não orgânicas de crescimento com baixa estrutura - Infecções, asma, doenças cutâneas, alergias - Auto-mutilação

Grelha de indicadores de violência em respostas sociais – adultos com deficiências e incapacidades e pessoas idosas²

Factores de risco	Indicadores
Amenidades	<ul style="list-style-type: none"> - Divisões frias ou excessivamente quentes - Divisões sem arejamento - Decoração e mobílias sujas e/ou degradadas - Barreiras arquitectónicas internas e externas ao edifício - Iluminação inadequada e/ou restrição de luz natural - Clientes que dormem em colchões molhados, sujos ou em mau estado
Confinamento	<ul style="list-style-type: none"> - Fechar os clientes fora e dentro de divisões - Fechar a habitação ao exterior impedindo a saída dos clientes - Uso injustificado de objectos imobilizadores (p.e., correias, ligaduras, etc.) - Amarrar injustificadamente os clientes à cama, cadeira, cadeirões...
Restrição sensorial	<ul style="list-style-type: none"> - Deixar os clientes com dificuldades de mobilização, sentados ou deitados, durante largos períodos de tempo - Não providenciar espaços/tempo de ocupação quotidiana dos clientes - Não providenciar meios de participação e expressão - Não permitir a privacidade
Privacidade	<ul style="list-style-type: none"> - Relatar pormenores da vida do cliente - Permitir ou forçar a violação ou sigilo dos processos sociais e médicos - Apressar o cliente para a satisfação das suas necessidades fisiológicas - Não garantir a privacidade do espaço durante a higiene pessoal dos clientes - Não permitir que o cliente esteja em privado com os significativos
Higiene pessoal	<ul style="list-style-type: none"> - Abrir material esterilizado sem ser na altura imediatamente prévia aos cuidados - Banhar vários clientes com a mesma água - Deixar os clientes sujos (fezes e urina) durante longos períodos de tempo - Uso de toalhas, esponjas, escovas de dentes e pentes comuns - Não ter em atenção o pudor dos clientes
Alimentação	<ul style="list-style-type: none"> - Não oferecer variedade de comida e bebida - Usar a restrição de alimentos como forma de castigo - Misturar vários tipos de comida pouco atraentes ao gosto - Servir comida mal cozinhada ou sem estar na temperatura adequada - Servir comida estragada e/ou fora do prazo - Má apresentação e fraca higiene dos suportes alimentares - Não respeitar as dietas alimentares ou necessidades diabéticas - Dar comida ou bebida que não seja do gosto do cliente - Usar substitutos de comida em vez de alimentos
Saúde	<ul style="list-style-type: none"> - Não procurar ajuda médica para os clientes, sempre que necessário - Não providenciar, facilitar ou alertar para a necessidade de ajudas técnicas - Não providenciar cuidados preventivos, p.e. cuidar da pele de pessoas incontinentes - Ignorar situações em que os clientes se queixam de dores - Não limpar próteses dentárias, óculos e outras próteses externas do cliente
Medicação	<ul style="list-style-type: none"> - Administrar sedativos ou outra medicação, sem ordem médica - Reter medicação - Dar medicação de um cliente a outro - Não respeitar as medicações prescritas - Não dar a medicação a horas certas ou nas doses correctas
Sexualidade	<ul style="list-style-type: none"> - Assédio sexual - Fazer comentários homofóbicos - Falta de respeito pela sexualidade dos clientes, nomeadamente quanto à sua orientação sexual

² Fonte: op.cit adaptada de IDS (2002), Prevenção da Violência Institucional perante pessoas idosas e pessoas em situação de dependência, pp.47-50, IDS, Lisboa.

Factores de risco	Indicadores
Aspectos físicos	<ul style="list-style-type: none"> - Bater e empurrar os clientes - Arrastar as pessoas das cadeiras - Negligência na ajuda à alimentação - Não satisfação das solicitações para as necessidades fisiológicas
Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> - Praguejar com os clientes - Chamar aos clientes nomes impróprios - Fazer comentários sexistas - Fazer comentários racistas - Gritar e ameaçar os clientes - Conversas sobre os clientes, especialmente à frente deles, ignorando-os - Mentir e fazer intrigas entre os clientes, bem como entre a(s) pessoa(s) próxima(s)
Gestão patrimonial	<ul style="list-style-type: none"> - Reter o dinheiro dos clientes, sem ser a seu pedido - Cobrar dinheiro extra por acções ou tarefas associadas a serviços pagos - Retirar dinheiro, valores e objectos dos clientes, sem o seu consentimento - Pôr as economias dos clientes na conta pessoal - Ser cúmplice quando as pessoas significativas gerem os recursos financeiros dos clientes, sem ordem do tribunal - Encorajar os clientes a dar presentes e outras recompensas para serem bem tratados - Tomar total controlo do dinheiro dos clientes
Segurança	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de equipamento em mau estado - Existência de barreiras à acessibilidade - Não providenciar sistemas de alarme acessíveis aos clientes

2. Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência

página 1 de 4

Relatórios Anteriores: Não Sim Em caso afirmativo anexar relatórios anteriores

Nome do Cliente:

Data de Nascimento

Sexo:

Masc.

Fem.

1. OUTROS ENVOLVIDOS

Nome:

Relação c/ o Cliente FA FO Significativo Outro – Qual?

Nome:

Relação c/ o Cliente FA FO Significativo Outro – Qual?

Nome:

Relação c/ o Cliente FA FO Significativo Outro – Qual?

Nome:

Relação c/ o Cliente FA FO Significativo Outro – Qual?

Descrição dos ferimentos ou condição do cliente e as razões porque se suspeita de abuso/negligência.
Deve incluir todos os elementos que possam contribuir para o esclarecimento do ocorrido

2. Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência

página 2 de 4

2. MEDIDAS TOMADAS OU A SEREM TOMADAS FACE AO OCORRIDO

Notificação Policial Notificação ao Ministério Público

Exame Médico Comunicação Significativos

Comunicação Interna a:

Outras:

3. CATEGORIA DO INCIDENTE (Assinale todas as que se apliquem)

Data do incidente: Cliente/FA/FO:

Hora: Apelido

Local: Nome:

1. Agressão física para com:

Família de Acolhimento

Família de Origem

Si próprio

Propriedade (bens) €

Outros (especifique)

2. Intervenção física

Escolta

Contenção parcial

Contenção em crise minutos

3. Ausência sem comunicação

Local desconhecido

Localizado, sem ter ainda regressado

Regresso à organização Duração da ausência: minutos

4. Dano/violência no cliente infligido por:

Acidente

Si próprio

Família de Acolhimento

Família de Origem

Outros (especifique)

2. Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência

página 3 de 4

5. Medicação

Ataque/dominação	<input type="radio"/>
Erro de medicação	<input type="radio"/>
Emergência pró doença ou violência	<input type="radio"/>
Recusa na toma de medicação	<input type="radio"/>

6. Suicídio

Conceptualização verbal	<input type="radio"/>
Ameaça verbal	<input type="radio"/>
Tentativa ou gesto físico	<input type="radio"/>

7. Ingestão de substâncias

Suspeita ou observada	<input type="radio"/>
Admitida pelo cliente	<input type="radio"/>
Medicação documentada	<input type="radio"/>

8. Comportamento sociais negativos

Ameaça	<input type="radio"/>
Contacto policial	<input type="radio"/>
Ameaças verbais	<input type="radio"/>
Outros (especifique)	<input type="radio"/>

9. Abuso sexual/comportamento impróprio para com:

Cliente	<input type="radio"/>
Família de Acolhimento	<input type="radio"/>
Família de Origem	<input type="radio"/>
Outros (especifique)	<input type="radio"/>

10. Alegação de abusos para com:

Colaboradores	<input type="radio"/>
Família de Acolhimento	<input type="radio"/>
Família de Origem	<input type="radio"/>
Outros (especifique)	<input type="radio"/>

11. Tipo de alegação

Físico	<input type="radio"/>
Sexual	<input type="radio"/>
Negligência	<input type="radio"/>
Outros (especifique)	<input type="radio"/>

2. Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência

página 4 de 4

12. Ficha de ocorrência enviada:

Não ser investigado	<input type="radio"/>
Decisão de investigação pendente	<input type="radio"/>
Vai ser investigado	<input type="radio"/>

13. Acções negativas por parte da FA ou FO

Verbal contra cliente	<input type="radio"/>
Física contra cliente	<input type="radio"/>
Outros (especifique)	<input type="radio"/>

14. FA ou FO magoados

Durante o processo de contenção	<input type="radio"/>
Infligido pelo cliente	<input type="radio"/>
Outros (especifique)	<input type="radio"/>

15. Fonte de observação

Observada pelos colaboradores	<input type="radio"/>
Cliente	<input type="radio"/>
Outros (especifique)	<input type="radio"/>

Assinaturas:

Colaboradores	Director	Cliente	Outro
Ass.	Ass.	Ass.	Ass.
Data:	Data:	Data:	Data:

3. Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Violência

página 1 de 2

1. ANTECEDENTES

Descreva os antecedentes ou as condições em que ocorreu o incidente

2. COMPORTAMENTOS

Descreva o comportamento do cliente e dos intervenientes

Descreva todas as intervenções imediatas e as suas consequências

3. Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Violência

página 2 de 2

3. MEDIDAS TOMADAS OU A SEREM TOMADAS FACE AO OCORRIDO

Notificação Policial

Notificação ao Ministério Público

Exame Médico

Comunicação aos Significativos

Esta ficha foi preenchida por:

Função:

Informação recolhida ou presenciada por:

Caso seja um(a) colaborador(a) indique a função:

Observações:

