

The Children and Family Reporter
Helping families make arrangements
for their children

**O Encarregado de Comunicação
de Crianças e Famílias**
Ajudar as famílias a tomar
disposições relativas aos seus filhos

(Portuguese)

O que é o CAF/CASS?

A função do Children and Family Court Advisory and Support Service – CAF/CASS – é a de salvaguardar¹ e promover o bem-estar das crianças envolvidas em processos do tribunal de família. Trabalhamos com crianças e respectivas famílias para assegurar que as vozes das crianças são ouvidas e são satisfeitos os seus requisitos.

Aconselhamos os tribunais para que as decisões que estes tomam sejam no melhor interesse das crianças. Somos independentes dos tribunais, dos serviços sociais,² das autoridades de educação e de saúde bem como de todas as agências semelhantes. Trabalhamos apenas nos tribunais de família. Estes tribunais não são tribunais criminais.

¹ A lei de 2004 relativa às Crianças atribui aos organismos e agências que trabalham com crianças o dever estatutário de tomar medidas para salvaguardar e promover o bem-estar das mesmas, especialmente no que toca à respectiva saúde, segurança, satisfação e realização, àquilo que lhes permita ter um contributo positivo e alcançar o bem-estar económico.

² Neste folheto, a expressão “serviços sociais” refere-se ao trabalho das autoridades locais no cumprimento da sua função de serviços sociais e especialmente à prestação de cuidados sociais às crianças.

O que são os Encarregados de Comunicação de Crianças e Famílias (Children and Family Reporters) e o que é que eles fazem?

Os Encarregados de Comunicação de Crianças e Famílias possuem formação e experiência de trabalho com crianças e famílias. Em muitos tribunais, é-lhes pedido que ajudem as famílias a tentar chegar a um acordo relativamente às disposições respeitantes aos seus filhos. Se não for conseguido um acordo, poderá ser pedido ao Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias que:

- continue a trabalhar com a família para resolver as questões pendentes e/ou
- faça averiguações e elabore um relatório destinado ao tribunal.

O que acontece na Audiência Inicial de Orientação?

Na Audiência Inicial de Orientação o tribunal tomará decisões sobre como prosseguir com a petição que foi feita relativamente às crianças. É também decidido um calendário para o caso. A audiência tem lugar no tribunal e a ela comparecem as partes envolvidas no caso, os respectivos representantes legais e um funcionário do tribunal. Na maior parte dos tribunais, está também disponível um Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias para comparecer à Audiência Inicial de Orientação. Outros aspectos considerados nesta audiência poderão incluir:

- quaisquer questões de segurança da criança e
- a possibilidade de se chegar a um acordo entre as partes sem ter de continuar com o processo em tribunal.

Como tentam chegar a acordo?

O tribunal poderá pedir ao Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias que se encontre consigo e com o outro dos pais ou com a outra parte interessada no processo para ver se é possível resolver as coisas e chegar a um acordo. A isto chama-se a resolução do conflito. Poderá ser

sugerida uma reunião conjunta, mas você tem sempre direito a ser visto sozinho. Às vezes poderá ser-lhe pedido que traga o seu filho ou filhos à reunião, ou poderão ser tomadas disposições para ver as crianças separadamente. Isto dependerá do esquema local de resolução de conflitos, da natureza da petição e da idade da criança.

Em muitos casos, é conseguido acordo relativamente a alguns ou a todos os pontos durante a reunião. O tribunal poderá então dar algum tempo para ver se o acordo funciona. Se não for possível chegar a acordo num período de tempo relativamente curto, o Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias poderá sugerir a realização de mais sessões para tentar resolver as dificuldades. Estas sessões poderão ter lugar numa das nossas repartições em vez do tribunal.

O Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias poderá também sugerir mediação para ajudar. A mediação é um processo voluntário em que os pais se encontram com uma pessoa independente para tentar resolver conflitos. As reuniões de mediação são confidenciais, a não ser que ambos os pais concordem em que a informação seja passada a outrem ou que o mediador pense serem necessárias mais averiguações para salvaguardar as crianças.

Tanto as reuniões de resolução de conflito como as de mediação oferecem uma oportunidade para falar e ouvir os pontos de vista uns dos outros. Podem ajudá-lo a decidir aquilo que será melhor para os seus filhos em vez de ser o tribunal a decidir por si.

O que acontece se ainda assim não for possível chegar a acordo?

Se ainda assim não for possível chegar a um acordo, o tribunal pedirá geralmente ao Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias que continue a trabalhar ou que faça averiguações e elabore um relatório sobre aquilo que pensa ser melhor para as crianças. O relatório descreve as

averiguações feitas e faz uma recomendação positiva sobre a melhor solução a tomar. Isto poderá incluir mais trabalho com a sua família. A elaboração do relatório demora geralmente cerca de dez semanas. Muito frequentemente, é ainda conseguido acordo durante este tempo. Quando o relatório é concluído, vai para o tribunal. É também enviado ao seu advogado, se o tiver, ou directamente para si se não tiver advogado.

Com quem quererá falar o Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias?

O Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias precisará inicialmente de falar consigo e com a outra parte interessada no processo. Se houver problemas de violência ou danos possíveis, as partes serão vistas de início individualmente e depois juntas, se apropriado e se ambas as partes concordarem. O Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias irá também querer ver e falar com as crianças. Para poder decidir o que será melhor para as crianças, o tribunal necessita de conhecer os desejos e sentimentos destas. Faz parte da função do Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias informar o tribunal de tais desejos e sentimentos.

Para além de falar com as crianças, consigo e com a outra parte interessada no processo, o Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias também precisa às vezes de falar com outras pessoas que possam dar informação a seu respeito ou a respeito das crianças. Estas pessoas poderão ser, por exemplo, um médico, um professor, uma visitadora de saúde ou um assistente social. O tribunal poderá pedir que seja contactada uma determinada pessoa. O Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias irá informá-lo das pessoas com quem falará e irá pedir-lhe o seu acordo, se necessário.

É habitual fazer averiguações junto da polícia, serviços sociais (incluindo o registo de protecção da criança) e ver informação já na posse do CAF/CASS.

Aquilo que eu disser ao Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias é confidencial?

Qualquer informação que dê ao Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias poderá ser incluída no relatório destinado ao tribunal e a informação poderá ser passada a outras pessoas com outra finalidade. Por exemplo, é às vezes necessário passar informação a outra agência se houver preocupação relativa à salvaguarda da criança. Para além disto, estamos autorizados a levar a cabo investigação destinada a beneficiar crianças e famílias e, ocasionalmente, a informação que nos der poderá ser usada anonimamente nessa investigação.

Terei de ver o outro pai ou adulto envolvido?

Não, se não quiser vê-lo não terá de o fazer. Poderá ser sugerida uma reunião conjunta, mas você tem sempre direito a ser visto sozinho.

O tribunal fará aquilo que a criança quiser?

O tribunal tem em consideração os desejos e sentimentos das crianças, tendo em vista a respectiva idade e entendimento. No entanto, ao tomar uma decisão, o tribunal poderá não fazer aquilo que a criança quer, mas procurará sim fazer aquilo que pensa ser melhor para a criança.

O tribunal faz sempre aquilo que o Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias o aconselha a fazer?

É o tribunal que decide aquilo que vai acontecer, mas o tribunal irá considerar atentamente aquilo que o Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias disser. Se o tribunal discordar da recomendação feita pelo Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias, explicará porquê.

As minhas opiniões contam?

Nós encorajamos feedback relativo a todos os nossos serviços e actividades, já que ele tem um papel importante no desenvolvimento e melhoramento do nosso serviço. Gostaríamos de ouvir a opinião de todos aqueles que usam o nosso serviço – crianças e jovens, pais, familiares, tribunais e outras agências.

O feedback poderá ser:

- Um **comentário** sobre as políticas ou práticas de trabalho do CAF/CASS ou qualquer outro aspecto do nosso serviço
- Um **cumprimento** relativo ao nosso trabalho ou a um Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias individual
- Uma **reclamação** relativa a qualquer aspecto do seu relacionamento connosco.

Nós registamos, monitorizamos e revemos todos os comentários, cumprimentos e reclamações relativos aos nossos serviços e os resultados são publicados no nosso Relatório Anual.

Com vista a desenvolver o serviço e para fins de investigação, poderemos abordá-lo para lhe pedir as suas opiniões após a conclusão do processo.

Como posso transmitir-lhes os meus comentários e cumprimentos?

Comunique quaisquer comentários ou cumprimentos (de preferência por escrito) ao Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias em causa, ou envie-os ao gestor CAF/CASS local, para o endereço que se encontra nas costas deste folheto. Também pode enviar os seus comentários e opiniões para a nossa sede nacional por e-mail, utilizando o endereço:

yourviews@cafcass.gov.uk.

Quando o seu caso terminar, pode pedir uma reunião para feedback com o Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias envolvido no seu caso ou com o respectivo gestor.

E se eu não estiver satisfeito com o serviço oferecido pelo CAFCASS?

Procuramos oferecer um serviço de alta qualidade em todos os processos de família e dar voz às crianças num momento crítico das suas vidas. É para nós importante saber quando os utilizadores do serviço pensam que não atingimos estes objectivos.

Temos um procedimento de reclamação que tem em vista assegurar que as reclamações são tratadas de forma tão rápida, justa e eficiente quanto possível. É apresentada a seguir uma descrição breve deste procedimento. O procedimento na sua totalidade é descrito num folheto destinado aos utilizadores do serviço³, que poderá obter através da sua repartição CAFCASS local ou acedendo à secção *Information* do nosso site da Internet, no endereço yourviews@cafcass.gov.uk.

E se eu quiser fazer uma reclamação?

Em primeiro lugar, deve informar sempre o Encarregado de Comunicação de Crianças e Famílias em causa se estiver descontente relativamente a qualquer aspecto do serviço. Poderá haver uma oportunidade para resolver o assunto. Em alternativa, pode pedir uma reunião para feedback no fim do seu caso, conforme indicado na página anterior.

Se não desejar fazer isto e preferir prosseguir com a reclamação, contacte o gestor CAFCASS local assim que possível.

Se discordar com o conteúdo do relatório, é geralmente melhor levantar a questão na audiência do tribunal.

Não é possível alterar o resultado da decisão do tribunal apresentando-nos uma reclamação a nós. Se discordar com a decisão tomada pelo tribunal necessitará de consultoria jurídica relativamente a um possível recurso da decisão do tribunal.

³ Your Views Count – How to make a comment, compliment or complaint about our work

É importante notar que há prazos limites dentro dos quais aceitaremos reclamações. Para adultos, o prazo é de três meses a contar do acontecimento ou da ocorrência do incidente. Consulte o folheto *Your Views Count* para informação detalhada sobre estes limites.

Confirmamos normalmente a recepção da reclamação no prazo de cinco dias úteis.

As reclamações das crianças podem ser recebidas em qualquer momento. A uma criança que deseje fazer uma reclamação será oferecido o apoio de um representante independente durante todo o procedimento.

Segurança da criança

Contactamos outras agências para verificar se as crianças se encontram em risco de danos significativos. Isto inclui casos em que as crianças foram testemunhas de violência doméstica. São feitas verificações de rotina junto da polícia, dos serviços sociais e do Child Protection Register (Registo de Protecção à Criança). Informá-lo-emos se forem necessárias mais verificações junto de outras agências (por ex. médicos, escolas). A informação será usada na preparação de um relatório para o tribunal e poderá também ser partilhada com os serviços sociais.

Não apoiaremos disposições que ponham em risco a segurança de crianças ou de jovens e dos respectivos prestadores de cuidados.

Diversidade

Temos como objectivo lutar pela satisfação dos requisitos individuais das crianças e respeitar e valorizar as diversas comunidades em que elas se desenvolvem. Registamos e monitorizamos informação relativa à diversidade dos utilizadores do nosso serviço – como seja a origem étnica, o idioma e requisitos especiais – para podermos melhorar continuamente a qualidade do

serviço que oferecemos às crianças e respectivas famílias. Esta informação ajuda-nos também a promover a igualdade racial e o acesso aos serviços, conforme exigido pela emenda legal de 2000 relativa às Relações Raciais, pela lei de 1995 relativa a Discriminação contra Deficiência e pela lei de 1993 relativa à Língua Galesa.

Informação

A maneira pela qual recolhemos, processamos e disponibilizamos informação é determinada pela legislação. Os seguintes pontos poderão ser de interesse para si:

- A natureza do nosso trabalho requer o processamento de informação pessoal relativa aos utilizadores do nosso serviço. Todas as actividades deste tipo são levadas a cabo de acordo com a lei de 1998 relativa à Protecção da Informação. Encontrará a nossa inscrição no Data Protection Register (Registo de Protecção da Informação) no endereço www.cafcass.gov.uk
- Ao abrigo da lei relativa à Protecção da Informação, você tem direito a pedir cópias da informação que mantemos a seu respeito.
- Estamos empenhados em fornecer informação sobre o serviço de acordo com a lei de 2000 relativa à Liberdade da Informação.

Para mais informação sobre como trabalhamos de acordo com a lei relativa à Protecção da Informação ou a lei relativa à Liberdade da Informação, visite a secção *Information* do nosso site da Internet, no endereço www.cafcass.gov.uk, ou contacte a sua repartição CAF/CASS local.

O nosso site da Internet contém também mais informação sobre toda a gama dos nossos serviços.

V3-05