

The Children's Guardian
Helping to achieve the best
possible outcome for children who
need safeguarding

O Tutor de Crianças
Ajudar a conseguir a melhor
solução possível para crianças
que necessitem de salvaguarda

(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 o tribunal para que as decisões que ele toma sejam no melhor interesse das crianças. Somos independentes dos tribunais, dos serviços sociais², 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 é um Tutor de Crianças (Children's Guardian)?

Os Tutores de Crianças possuem qualificações em assistência social bem como formação e experiência de trabalho com crianças e famílias. São nomeados pelo tribunal para representarem os direitos e interesses das crianças em casos que envolvam os serviços sociais. São independentes dos serviços sociais, dos tribunais e de todas as outras partes envolvidas no caso. Os Tutores de Crianças trabalham para o CAFCASS ou poderão trabalhar por conta própria e ser contratados por nós.

O que é que os Tutores de Crianças fazem?

A finalidade dos Tutores de Crianças é a de ajudar a conseguir as melhores soluções possíveis para as crianças que representam. Especificamente, os Tutores de Crianças:

- nomeiam um advogado para a criança, advogado esse que é especializado em trabalho com crianças e famílias
- aconselham o tribunal sobre o trabalho que necessita de ser feito antes de o tribunal tomar as suas decisões
- elaboram um relatório destinado ao tribunal a dizer aquilo que pensam ser o melhor para a criança. O relatório tem de informar o tribunal dos desejos e sentimentos da criança.

Para fazer isto, o Tutor de Crianças gasta algum tempo a conhecer a criança e os membros da família. Fala com outras pessoas que conheçam a família, como sejam familiares, professores, assistentes sociais e visitadoras de saúde. Comparece a reuniões em representação da criança, verifica registos e lê relatórios e declarações. Pode também recomendar ao tribunal o envolvimento de outros profissionais, como por exemplo um pediatra ou um psicólogo.

Aquilo que eu disser ao Tutor de Crianças é confidencial?

Qualquer informação que dê ao Tutor de Crianças 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.

O Tutor de Crianças recomenda sempre aquilo que a criança quer?

Se bem que os Tutores de Crianças tenham sempre em consideração os desejos e sentimentos da criança e comuniquem sempre estes desejos e sentimentos ao tribunal, o seu relatório dirá também aquilo que eles pensam ser melhor. Isto poderá não ser aquilo que a criança quer.

O tribunal faz sempre aquilo que o Tutor de Crianças o aconselha a fazer?

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

Eu verei o relatório do Tutor de Crianças?

O Tutor de Crianças irá normalmente discutir o relatório consigo antes de o enviar ao tribunal. Quando o relatório for enviado ao tribunal, será também enviado ao seu advogado, se o tiver, ou directamente para si.

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 nossas políticas ou práticas de trabalho ou qualquer outro aspecto do nosso serviço
- Um **cumprimento** relativo ao nosso trabalho ou a um Tutor de Crianças 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 Tutor de Crianças em causa, ou envie-os ao gestor CAFCASS 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 Tutor de Crianças 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. A página seguinte faz uma descrição breve deste procedimento de reclamação. 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 www.cafcass.gov.uk.

E se eu quiser fazer uma reclamação?

Em primeiro lugar, deve informar sempre o Tutor de Crianças 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, tendo em conta os prazos indicados na página seguinte para a apresentação de uma reclamação.

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.

www.cafcass.gov.uk

V3-05