

Centro Social
Maria Auxiliadora de Mogofores

Regulamento Interno

Centro de
Atividades
dos Tempos
Livres

CATL de
conciliação familiar

ÍNDICE

Capítulo I – Disposições Gerais	6
Artigo 1 – Enquadramento	6
Artigo 2 – Âmbito de aplicação	6
Artigo 3 – Legislação aplicável à reposta social	6
Artigo 4 – Definição da resposta social	7
Artigo 5 – Objetivos da resposta social	7
Artigo 6 – Destinatários da resposta social	8
Capítulo II – Processo de candidatura e admissão dos/as clientes	8
Artigo 7 - Candidatura	8
Artigo 8 – Análise das Candidaturas	10
Artigo 9 – Critérios de seleção e priorização das candidaturas	11
Artigo 10 – Lista de candidatos/as	12
Artigo 11 – Admissão	12
Artigo 12 – Contrato de prestação de serviços	14
Artigo 13 – Processo individual do cliente	16
Artigo 14 – Avaliação multidimensional do/a cliente	17
Artigo 15 – Programa de acolhimento inicial	18
Capítulo III – Mensalidade	19
Artigo 16 – Sustentabilidade financeira.....	19
Artigo 17 – Definição de mensalidade	19
Artigo 18 – Tabela para cálculo da mensalidade	20
Artigo 19 – Cálculo da mensalidade	20
Artigo 20 – Agregado familiar	20
Artigo 21 – Rendimentos do agregado familiar.....	21
Artigo 22 – Despesas fixas do agregado familiar	22
Artigo 23 – Prova dos rendimentos e das despesas fixas	22
Artigo 24 – Montante máximo da mensalidade	23
Artigo 25 – Redução da mensalidade	23
Artigo 26 – Revisão da mensalidade	23
Artigo 27 – Pagamento da mensalidade	24
Artigo 28 – Situações especiais	24
Capítulo IV – Gestão das atividades de intervenção	24
Artigo 29 – Plano individual	24
Artigo 30 – Projeto Educativo	25
Artigo 31 – Projeto Pedagógico	26



Capítulo V – Cuidados pessoais	26
Artigo 32 – Entrada e saída da criança do CATL	26
Artigo 33 – Alimentação	28
Artigo 34 – Cuidados de Saúde	28
Artigo 35 – Administração de medicação	30
Capítulo VI – Direitos e deveres	30
Artigo 36 – Direitos e deveres dos/as clientes	30
Artigo 37 – Direitos e deveres da Instituição	31
Capítulo VII – Regras gerais de funcionamento	31
Artigo 38 – Instalações	31
Artigo 39 – Horário de funcionamento	32
Artigo 40 – Colaboradores/as da resposta social	32
Artigo 41 – Confidencialidade	33
Artigo 42 – Situações de negligência, abusos e maus tratos	34
Artigo 43 – Reclamações	34
Artigo 44 – Sugestões e opiniões	34
Capítulo VIII – Disposições finais	36
Artigo 45 – Alterações ao regulamento interno	36
Artigo 46 – Integração de lacunas	36
Artigo 47 – Entrada em vigor	36





CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1 - ENQUADRAMENTO

1.O Centro Social Maria Auxiliadora de Mogofores adiante designado por CSMAM, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos, que se encontra registada sob o n.º 17/87, a folhas 99 no livro 3 das Associações de Solidariedade Social, em 16/02/1987, com sede em Mogofores, atualmente com sede na Rua do Bário, n.º34, 3780-453 Mogofores.

ARTIGO 2 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1.O presente regulamento interno reporta-se ao funcionamento da resposta social de CENTRO DE ATIVIDADES DOS TEMPOS LIVRES, adiante designada por CATL, para a qual se verifica a existência de um acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, celebrado em 22/12/2014. O presente regulamento tem como principais objetivos:

- 1.1. Assegurar a divulgação e o cumprimento das presentes normas de funcionamento da resposta social;
- 1.2. Promover o respeito pelos direitos e deveres, quer da Instituição, quer dos/as clientes e/ou pessoa próxima, e;
- 1.3. Fomentar a participação ativa dos/as dos/as clientes e/ou pessoas próximas no funcionamento do CATL.

ARTIGO 3 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À RESPOSTA SOCIAL

1.O presente regulamento interno, uma vez que tem como finalidade reger o funcionamento do CATL, baseia-se nos princípios legislativos em vigor, dos quais passamos a elencar os de maior relevância:

- 1.1. Acordo de Cooperação celebrado a 22/12/2014, em conformidade com o disposto no Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, e de harmonia com a legislação e instrumentos de cooperação em vigor, designadamente o Despacho da Sr.ª Ministra da Educação n.º 12591/2006, de 26 de maio e o disposto na cláusula 6ª do Protocolo de Cooperação para 2006, celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e as três uniões representativas das Instituições de Solidariedade Social;
- 1.2. Circular de Orientação Normativa n.º4 de 16/12/2014 da Direção-Geral da Segurança Social, que define o modelo de regulamento das comparticipações familiares pela utilização de serviços e equipamentos sociais;
- 1.3. Guião Técnico da Direção-Geral da Ação Social para CATL, de junho de 1998, que define as normas reguladoras das condições de implantação, localização, instalação e funcionamento da resposta social;
- 1.4. Decreto-lei n.º 64/2007 de 14 de março de 2007, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
- 1.5. Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de setembro, que define o regime de licenciamento e de fiscalização dos estabelecimentos de apoio social;
- 1.6. Guia Prático – Linha Nacional de Emergência Social, do Instituto de Segurança Social, que, entre outras questões, define o conceito de “emergência social”;

- 1.7. Compromisso de cooperação para o setor social e solidário celebrado entre Ministérios da Saúde (MS), da Educação e Ciência (MEC) e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (MSESS) e a união das misericórdias portuguesas (UMP), a Confederação nacional das instituições de solidariedade social (CNIS) e a União das mutualidades portuguesas (UM), para o biénio 2015-2016, que fixa o valor da comparticipação financeira da segurança social relativamente ao custo das respostas sociais;
- 1.8. Contrato Coletivo de Trabalho, e;
- 1.9. Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.

ARTIGO 4 – DEFINIÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL

1. Consideram-se CATL's os estabelecimentos com suporte jurídico em entidades públicas ou privadas, com ou sem fins lucrativos, que se destinam a proporcionar atividades de lazer a crianças a partir dos 6 anos, de ambos os sexos, nos períodos disponíveis das responsabilidades escolares.

ARTIGO 5 - OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL

1. Os objetivos gerais do CATL são:
 - 1.1. Permitir a cada criança, através da participação na vida em grupo, a oportunidade da sua inserção na sociedade;
 - 1.2. Contribuir para que cada grupo encontre os seus objetivos, de acordo com as necessidades, aspirações e situações próprias de cada elemento e do seu grupo social, favorecendo a adesão aos fins livremente escolhidos;
 - 1.3. Criar um ambiente propício ao desenvolvimento pessoal de cada criança ou jovem, por forma a ser capaz de se situar e expressar num clima de compreensão, respeito e aceitação de cada um;
 - 1.4. Favorecer a inter-relação família/escola/comunidade/estabelecimento, em ordem a uma valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio.
2. Os objetivos específicos do CATL são, nomeadamente:
 - 2.1. Garantir o ambiente físico adequado, proporcionando as condições para o desenvolvimento das atividades, num clima calmo, agradável e acolhedor;
 - 2.2. Recrutar e admitir unidades de pessoal, em número suficiente e com preparação adequada que garanta o bom atendimento que se pretende proporcionar às crianças e jovens;
 - 2.3. Proporcionar uma vasta gama de atividades integradas num projeto de animação sociocultural em que as crianças e os jovens possam escolher e participar livremente, considerando as características dos grupos e tendo como base o maior respeito pela pessoa;
 - 2.4. Manter um estreito relacionamento com a família, os estabelecimentos de ensino e a comunidade, numa perspetiva de parceria, tendo em vista a partilha de responsabilidades a vários níveis.

ARTIGO 6 - DESTINATÁRIOS DA RESPOSTA SOCIAL

1. São destinatários da resposta social crianças a partir dos 6 anos, de ambos os sexos, em períodos disponíveis das responsabilidades escolares.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS/AS CLIENTES

ARTIGO 7 - CANDIDATURA

1. A candidatura ao CATL poderá ser efetuada ao longo de todo o ano civil, sendo o primeiro contacto por parte da pessoa próxima da criança, presencial ou telefónico.

2. A pessoa próxima da criança é recebido/a pelo/a administrativo/a, dentro do horário de funcionamento dos serviços administrativos, sendo o atendimento sequencial por ordem de chegada, fornecendo e esclarecendo a informação referente à forma de funcionamento genérico do CATL.

3. No caso de a pessoa próxima solicitar informação mais específica acerca do funcionamento da resposta social será recebido pelo/a Diretor/a Técnico/a, mediante a sua disponibilidade, assegurando sempre as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto.

4. Entre outros esclarecimentos solicitados pela pessoa próxima, e aqueles que a Instituição considerar pertinentes para apoiar uma escolha adequada, são prestadas, de forma breve, as seguintes informações, nomeadamente:

- 4.1. Existência de um regulamento interno de funcionamento da resposta social;
- 4.2. Horários de atendimento e funcionamento da resposta social;
- 4.3. Fórmula de cálculo da mensalidade, conforme a legislação em vigor, e formas de pagamento da mesma;
- 4.4. Atividades e/ou serviços disponibilizados e respetivo preço (incluídos na mensalidade e extra);
- 4.5. Existência de critérios de admissão de candidatos/as;
- 4.6. Período de vigência das candidaturas;
- 4.7. Existência de uma Lista de Candidatos e regras de gestão da mesma;
- 4.8. Existência do Plano Individual e do processo do cliente e a sua importância;
- 4.9. Abrangência do seguro disponibilizado pela Instituição;
- 4.10. Rigor sobre a confidencialidade das informações;
- 4.11. Outros esclarecimentos que possam ser necessários.

5. Poderá ser facultado o endereço do *site* institucional.

6. No caso da prestação de informação se realizar telefonicamente, a pessoa próxima é aconselhada a, caso esteja verdadeiramente interessado em oficializar a inscrição, dirigir-se à Instituição presencialmente, de modo a proceder ao preenchimento da FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E)

7. A pessoa próxima da criança, após a prestação da informação e, se assim o entender, formalizará a candidatura através do preenchimento da FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E). O preenchimento da Ficha de



Candidatura (MOD.ATL.013.E) é realizada individualmente pela pessoa próxima, nas instalações dos serviços administrativos.

8. Sempre que surjam algumas dúvidas ou questões mais específicas, a pessoa próxima é recebida pelo/a Diretor/a Técnico/a que apoiará o preenchimento desta Ficha, no seu gabinete, adequando, sempre que necessário, as questões que compõem o impresso às necessidades e especificidades do(s) mesmo(s), simplificando por exemplo a linguagem.

9. Depois de devidamente preenchida, a FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E) é assinada pela pessoa próxima, de forma a atestar a veracidade das informações prestadas.

10. Após o preenchimento da FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E) o/a colaborador/a que a recebe deverá verificar se a mesma tem em anexo os documentos necessários para a formalização da inscrição.

- Se sim, o/a colaborador/a atribui à FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E) um n.º de entrada, sequencial por data e ordem de chegada;

- Se não, o/a colaborador/a poderá aceitá-la como pendente e acordar um prazo de entrega dos documentos. O número de entrada só é atribuído depois da entrega de todos os documentos que fazem parte da ficha de candidatura.

- O/a colaborador/a que recebe a FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E) deve entregar ao cliente um comprovativo em como foi rececionado o pedido de candidatura, identificando a data e o/a colaborador/a do estabelecimento que realizou a receção do mesmo, mediante preenchimento do COMPROVATIVO DE RECEÇÃO DE CANDIDATURA (MOD.ATL.014.E).

- O cliente é ainda informado de que o seu pedido será analisado pela Direção Técnica e, se necessário pela Direção da Instituição, de acordo com os critérios de seleção e que será contactado no sentido de ser informado sobre o resultado e justificação da decisão.

11. Em casos de reencaminhamento de clientes que se encontram em situação de emergência social e que carecem de resposta imediata da Instituição, nomeadamente daquelas que têm protocolo com a Segurança Social, a Instituição sinalizadora, parceira da rede social, contacta com a Instituição de acolhimento e, em conjunto, é promovida uma visita ao local onde se encontra o candidato, com a finalidade de analisar a situação e proceder ao levantamento das suas necessidades.

11.1. A prestação de informação é efetuada nesta visita e é agendada visita às instalações por parte da pessoa próxima, para preenchimento da FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E).

12. A candidatura pode ser efetuada ao longo de todo o ano letivo, ou seja, de 1 de setembro a 31 de julho. A mesma apenas será válida pelo período de um ano.

13. Após o período de um ano, no caso da pessoa próxima do Candidato pretender que a Candidatura continue ativa deverá preencher nova FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E).

14. A FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E) deverá ser complementada com a apresentação dos seguintes documentos:

14.1. Fotocópia (quando autorizado) ou número de identificação do Cartão de Cidadão da criança;

14.2. Declaração médica comprovativa de que a criança não sofre de doença infectocontagiosa, impeditiva de frequentar a Instituição, e tem o Boletim de Vacinas atualizado;

14.3 Fotocópia da Declaração de IRS, e respetivos Anexos, dos Encarregados de Educação, relativa ao ano civil anterior, e respetiva Nota de Liquidação;

14.4 Declaração dos rendimentos, da entidade patronal dos Encarregados de Educação, onde conste a categoria profissional e cópia do último recibo de vencimento auferido;

14.5 No caso de doença, maternidade ou desemprego, será solicitado o documento comprovativo da situação em causa, bem como o valor referente aos subsídios referidos;

14.6 Fotocópia dos documentos comprovativos das despesas com habitação (renda e/ou empréstimo bancário). Nos casos de atribuição de subsídio de renda de casa aos jovens casais, será solicitada a respetiva declaração;

14.7 Fotocópia do documento da Regulação do Poder Paternal, bem como da atribuição da Pensão de Alimentos, caso necessário;

15. A FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E) apenas será considerada válida e efetiva após a entrega de todos os documentos solicitados.

16. Será sempre possibilitado às pessoas próximas e ao Candidato a possibilidade de visitar as Instalações da Instituição, sem perturbar contudo o normal funcionamento da mesma e cumprindo os requisitos de higiene e segurança dos diferentes espaços.

17. Caso não exista possibilidade de realizar a mesma visita no dia do preenchimento da FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E), tal visita poderá ficar agendada.

ARTIGO 8 - ANÁLISE DAS CANDIDATURAS

1. A pessoa próxima é informada da decisão de seleção através de contacto telefónico, realizado pelo/a administrativo/a ou pela Direção Técnica. Toda a informação comunicada é registada no REGISTO TELEFÓNICO DA COMUNICAÇÃO DA DECISÃO (MOD.ATL.015.E).

1.1.No caso do/a Candidato/a preencher os requisitos necessários para a frequência da resposta social de CATL e se se verificar a existência de vaga, a pessoa próxima do candidato será informada de que o/a candidato/a foi selecionado, ficando já agendado o preenchimento da FICHA DE ADMISSÃO (MOD.ATL.016.E) e a realização da Entrevista de Diagnóstico Inicial. Neste momento, são também comunicados os documentos necessários entregar aquando de tal Entrevista.

1.2. No caso de o/a Candidato/a preencher os requisitos necessários para a frequência da resposta social de CATL, mas não se verificar a existência de vaga, a pessoa próxima do/a Candidato/a será informada da integração da candidatura em Lista de Candidatos, caso assim o pretenda. Caso não pretenda a sua integração em Lista de Candidatos o mesmo será registado.

1.3.No caso do/a Candidato/a não preencher os requisitos necessários para a frequência da resposta social de CATL, a pessoa próxima do/a mesmo/a será informada da decisão e dos motivos.

2. No caso de não seleção da candidatura ou não inclusão em Lista de Candidatos, a FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E) é arquivada em dossier próprio, por um período de um ano.

3. Para uma melhor apreciação da Candidatura e, sempre que necessário, são realizados contactos com a família para obtenção de esclarecimentos sobre dados facultados na FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E).

4. A ponderação dos critérios de seleção e priorização é devidamente calculada e registada em local próprio, na FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E), pela Direção Técnica.

5. Quando considerado necessário, a Direção Técnica apresentará a candidatura à Direção, a qual, analisando os dados relativos à mesma tomará uma decisão.

6. Quando o/a Candidato/a preenche os requisitos para usufruir dos serviços, mas não existe vaga, o mesmo será incluído na LISTA DE CANDIDATOS (MOD.ATL.017.E), se a pessoa próxima do/a candidato/a assim o entender.

6.1. Após o cálculo da ponderação dos critérios de seleção e priorização das candidaturas, o/a administrativo/a, utilizando os dados registados na FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E), encontra-se em condições de preencher a informação da inscrição em causa na LISTA DE CANDIDATOS (MOD.ATL.017.E).

ARTIGO 9 - CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E PRIORIZAÇÃO DAS CANDIDATURAS

1. A seleção e admissão dos/as candidatos/as a clientes é feita à medida da capacidade da resposta social.

2. O CATL tem definidos como critérios de admissão:

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO	VALOR DA PONDERAÇÃO
Famílias de baixos recursos económicos	10%
Crianças em situação de risco	10%
Ausência ou indisponibilidade dos pais para assegurar os cuidados necessários	10%
Crianças com irmãos a frequentar a Instituição	20%
Crianças residentes na área geográfica da Instituição	20%
Crianças cujos pais trabalham na área geográfica da Instituição	10%
Crianças de famílias monoparentais	10%
Crianças de famílias numerosas	10%

3. Entende-se por:

3.1. Família de baixos recursos económicos - Famílias com rendimentos inferiores a 2,2 vezes o valor anual dos Indexantes de Apoios Sociais;

3.2. Crianças em situação de risco – todas as situações em que as próprias crianças vêm os seus direitos fundamentais comprometidos. Para tal podemos considerar 4 categorias fundamentais de direitos das crianças: os direitos à sobrevivência; direitos relativos ao desenvolvimento (ex: educação); direitos relativos à proteção; direito à participação (ex: o direito de exprimir a sua própria opinião).

3.3. Ausência ou indisponibilidade dos pais para assegurar os cuidados necessários – ausência permanente ou temporária de um ou dos dois progenitores, bem como a existência de situações de variada natureza (nomeadamente



questões de saúde, sociais ou de outra índole) que impossibilitem o acompanhamento e a satisfação das necessidades das crianças.

3.4. Crianças residentes na área geográfica da Instituição – crianças residentes na freguesia de Arcos e Mogofores.

3.5. Crianças cujos pais trabalham na área geográfica da Instituição – crianças cujos pais trabalham na freguesia de Arcos e Mogofores.

3.6. Crianças de famílias monoparentais – família composta por apenas um dos progenitores: pai ou mãe. Os motivos que possibilitam essa estrutura são diversos. Englobam causas circunstanciais (morte, abandono ou divórcio) ou ainda, a decisão de ter um filho de forma independente.

3.7. Crianças de famílias numerosas – famílias com 3 ou mais filhos

4. Em caso de empate de duas ou mais candidaturas, valerá como ponto de desempate a antiguidade da candidatura (data de realização da candidatura na resposta social).

ARTIGO 10 - LISTA DE CANDIDATOS/AS

1. A LISTA DE CANDIDATOS (MOD.ATL.017.E) deverá ser atualizada trimestralmente. O/A administrativo/a deverá entrar em contacto telefónico com a pessoa próxima do/a Candidato/a, informando-o da sua situação na Lista de Candidatos e questionando acerca do interesse na manutenção ou não da Candidatura em LISTA DE CANDIDATOS (MOD.ATL.017.E).

2. Quando se verificar a existência de vagas, e existindo Lista de Candidatos, o/a administrativo/a identificará a inscrição com maior pontuação, entregando a respetiva FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E) à Direção Técnica, que informará a pessoa próxima do/a Candidato/a, através de contacto telefónico. Neste momento será agendado o preenchimento da FICHA DE ADMISSÃO (MOD.ATL.016.E) e a pessoa responsável pela Candidatura é informada dos documentos a apresentar em tal data.

3. Em caso de empate na pontuação de duas candidaturas, o desempate é feito pelo número de candidatura, dando-se prioridade à candidatura realizada em primeiro lugar, logo com o número de candidatura inferior.

4. Sempre que uma candidatura é retirada da LISTA DE CANDIDATOS (MOD.ATL.017.E) esta saída deverá ser registada no REGISTO DE SAÍDA DA LISTA DE CANDIDATOS (MOD.ATL.018.E)

ARTIGO 11 - ADMISSÃO

1. Após a seleção de Candidatos/as procede-se ao preenchimento da FICHA DE ADMISSÃO (MOD.ATL.016.E), com o objetivo de fazer o levantamento das necessidades e expectativas das famílias. O preenchimento desta ficha é realizado pelo/a Diretor/a Técnico/a, num espaço específico que garanta a privacidade e a confidencialidade da informação disponibilizada.

2. No dia do preenchimento da FICHA DE ADMISSÃO (MOD.ATL.016.E) de um novo cliente é necessária apresentação dos documentos elencados em DOCUMENTOS A ENTREGAR AQUANDO DA ADMISSÃO (MOD.ATL.019.E), designadamente:

- Fotocópia (quando autorizada) ou número de identificação do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão (CC)/Autorização de Residência dos pais ou encarregados de educação;
- Caso o documento de identificação apresentado não seja o CC, cópia (quando autorizada) ou número do cartão de identificação fiscal dos pais e encarregados de educação;
- Declaração médica (que comprove a não existência de doenças infetocontagiosas que impeçam a frequência da Instituição e Boletim de Vacinas atualizado);
- Fotocópia (quando autorizada) ou número de identificação do Bilhete de Identidade/Cartão de Identidade das pessoas a quem a criança pode ser entregue;
- Caso se verifiquem alterações no rendimento do agregado familiar desde o momento da Candidatura, documentos necessários para o cálculo da mensalidade.

3. No caso de se tratar de uma renovação de inscrição, o/a administrativo/a disponibiliza, no final do ano letivo, a FICHA DE RENOVAÇÃO DE MATRÍCULA (MOD.ATL.002.E), sendo que os clientes que já frequentam a Instituição estão automaticamente admitidos para o ano letivo seguinte.

3.1. O preenchimento da FICHA DE RENOVAÇÃO DE MATRÍCULA (MOD.ATL.002.E) substitui o preenchimento da FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E), a não ser que se verifiquem alterações nas informações facultadas aquando do preenchimento de tal impresso.

3.2. A renovação da candidatura deverá ser feita obrigatoriamente até 30 de Junho.

3.3. Os documentos a entregar aquando da renovação de matrícula estão elencados em DOCUMENTOS A ENTREGAR AQUANDO DA RENOVAÇÃO DA MATRÍCULA (MOD.ATL.020.E), designadamente:

- Fotocópia da Declaração de IRS, e respetivos Anexos, do agregado familiar, relativa ao ano civil anterior, e respetiva Nota de Liquidação;
- Caso aplicável, declaração das Finanças comprovativa da não entrega de declaração de IRS;
- Declaração dos rendimentos, da entidade patronal dos Encarregados de Educação, onde conste a categoria profissional e/ou fotocópia do último recibo de vencimento auferido;
- No caso de doença, maternidade ou desemprego, será solicitado o documento comprovativo da situação em causa, bem como o valor referente aos subsídios referidos;
- Fotocópia dos documentos comprovativos das despesas com habitação (renda e/ou empréstimo bancário).

Nos casos de atribuição de subsídio de renda de casa aos jovens casais, será solicitada a respetiva declaração;

- Caso aplicável, documentos comprovativos com transportes públicos;
- Caso aplicável, comprovativo de situação de doença crónica emitida pelo médico responsável;
- Caso aplicável, documentos comprovativos de despesas com medicação crónica;
- Fotocópia do documento da Regulação do Poder Paternal, bem como da atribuição da Pensão de Alimentos, caso aplicável;
- Declaração médica (que comprove a não existência de doenças infetocontagiosas que impeçam a frequência da Creche e Boletim de Vacinas atualizado).

3.4. Os documentos solicitados para a renovação da candidatura deverão ser entregues, na secretaria da Instituição até ao final do mês de Junho

4. Aquando do preenchimento da FICHA DE ADMISSÃO (MOD.ATL.016.E) a família é informada da mensalidade a pagar.

5. A família é também informada de que sempre que existirem alterações nos rendimentos do agregado familiar as mesmas deverão ser comunicadas à Instituição, mediante preenchimento do impresso de SOLICITAÇÃO DE RETIFICAÇÃO DA MENSALIDADE (MOD.ATL.021.E) e devidamente comprovadas com respetivos documentos.

5.1. As informações constantes no pedido de retificação de mensalidade serão atualizadas a cada 3 meses.

6. Aquando do preenchimento da FICHA DE ADMISSÃO (MOD.ATL.016.E), a família também preenche os seguintes impressos:

- PESSOAS A QUEM A CRIANÇA PODE SER ENTREGUE (MOD.ATL.004.E),
- Quando pertinente, AUTORIZAÇÃO DE ENTREGA DA CRIANÇA A MENOR (MOD.ATL.022.E)
- PESSOAS A CONTACTAR EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA (MOD.ATL.005.E),
- AUTORIZAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO (MOD.ATL.006.E),
- Quando necessário, AUTORIZAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO CRÓNICA (MOD.ATL.023.E)
- AUTORIZAÇÃO PARA REGISTO FOTOGRÁFICO E VÍDEO (MOD.ATL.007.E),
- AUTORIZAÇÃO DE SAÍDAS NUM RAIO DE 5 KM (MOD.ATL.008.E),

7. No ato de admissão ou de renovação de matrícula será cobrado um valor de inscrição, atualizada anualmente.

8. No ato de admissão, caso o/a Encarregado/a de Educação pretenda inscrever o/a seu/sua educando/a em alguma Atividade Extracurricular deverá preencher INSCRIÇÃO EM ATIVIDADE EXTRACURRICULAR (MOD.ATL.024.E).

8.1. Quando, no decorrer de um ano letivo, o/a Encarregado/a de Educação pretender anular a inscrição do/a seu/sua educando/a numa atividade extracurricular deverá preencher ANULAÇÃO DE INSCRIÇÃO EM ATIVIDADE EXTRACURRICULAR (MOD.ATL.025.E), disponibilizado na secretaria da Instituição.

9. Após o preenchimento da FICHA DE ADMISSÃO (MOD.ATL.016.E), a pessoa próxima do/a cliente e o/a cliente (quando o acompanha) são apresentados aos/as colaboradores/as que irão permanecer mais tempo com o/a cliente, nomeadamente o/a responsável pelo CATL e o respetivo pessoal auxiliar.

10. Nesta altura a pessoa próxima do/a clientes é informada de que é permitido o cliente frequentar o estabelecimento por um período experimental (período de acolhimento), após o qual, não havendo uma efetiva e adequada adaptação, o contrato poderá ser rescindido.

ARTIGO 12 - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Uma vez admitido um novo cliente é celebrado um CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MOD.ATL.026.E) entre a Instituição e a pessoa próxima do/a cliente.

2. No CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MOD.ATL.026.E) encontram-se refletidas as condições gerais e todos os direitos e deveres inerentes à prestação do serviço indicando, entre outros, os seguintes itens:

- Identificação do Estabelecimento;

- Identificação da criança e da pessoa responsável por ela;
- Data de início;
- Condições de renovação, alteração, suspensão e/ou rescisão;
- Serviços e atividades contratualizados, local, periodicidade e horário;
- Valor de admissão;
- Indicação da mensalidade, indicando quais os serviços incluídos e não incluídos;
- Modalidade de pagamento;
- O mês a que se reporta o início da primeira mensalidade e o número de mensalidades que se irão efetuar ao longo do ano;
- Formas de atuação do estabelecimento face ao incumprimento no pagamento da mensalidade;
- A tomada de conhecimento por parte das famílias do regulamento interno, em que ambas as partes se comprometem ao seu cumprimento;
- Outros.

3.O contrato é assinado em duplicado pelo representante do estabelecimento e pelo/a Encarregado/a de Educação e fará parte integrante do processo individual da criança.

4.Será entregue uma cópia à família da criança e a outra fará parte integrante do processo individual do cliente.

5.Sempre que se verifiquem alterações ao contrato, o mesmo é sujeito à aprovação de ambas as partes, procedendo-se à atualização no processo individual de cliente.

6. As alterações das condições contratuais deverão ficar registadas, datadas e assinadas numa ADENDA AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (MOD.ATL.027.E), ficando também definida a data de entrada em vigor das alterações contratualizadas.

7.São definidas, pelo estabelecimento, regras para a suspensão e/ou rescisão do contrato, que podem ter origem em várias situações, tais como:

- Não adaptação da criança;
- Insatisfação das necessidades das crianças ou das suas famílias;
- Desistência, por opção dos pais;
- Suspensão por não pagamento de mensalidades em atraso;
- Outras.

8.Sempre que se verifique a não adaptação da criança ou a insatisfação das necessidades ou da sua família, o estabelecimento procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas.

9. Caso a situação se mantenha, procede-se à rescisão do contrato, mediante a assinatura, por ambas as partes e em duplicado, da RESCISÃO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR MÚTUO ACORDO (MOD.ATL.028.E).



10. Sempre que a pessoa próxima do/a cliente pretenda rescindir o contrato, deverá ser assinada a RESCISÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (FAMÍLIA) (MOD.ATL.029.E), onde deverão constar as seguintes informações:

- Identificação do Estabelecimento;
- Identificação da criança e da pessoa responsável por ela;
- Motivo da rescisão do contrato;
- Data de entrada em vigor da rescisão do contrato.

11. Sempre que a Instituição pretenda rescindir o contrato, deverá ser assinada a RESCISÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (INSTITUIÇÃO) (MOD.ATL.030.E), onde deverão constar as seguintes informações:

- Identificação do Estabelecimento;
- Identificação da criança e da pessoa responsável por ela;
- Motivo da rescisão do contrato;
- Data de entrada em vigor da rescisão do contrato.

12. Sempre que se realiza uma rescisão de contrato de prestação de serviços, a mesma deverá ser registada na LISTAGEM DE RESCISÕES (MOD.ATL.031.E).

ARTIGO 13 - PROCESSO INDIVIDUAL DE CLIENTE

1. O Processo Individual de Cliente (PIC) consiste num conjunto de documentos de cada criança que se inicia com a aceitação da FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E).

2. Do PIC fazem parte:

A Constar na Área Administrativa:

- FICHA DE CANDIDATURA (MOD.ATL.013.E) com os dados de identificação do/a cliente, sua família e respetivos contactos;
- CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MOD.ATL.026.E) celebrado entre o estabelecimento e a família;
- Informação sobre a identidade das pessoas autorizadas a retirar a criança do CATL.

A Constar na Área da Direção Técnica:

- Documentos facultados no processo de candidatura, nomeadamente cópia do boletim de nascimento, cópia do boletim de vacinas, declaração médica de como a criança pode frequentar o estabelecimento bem como cópia dos encargos com a habitação, cópia da declaração de IRS e respetivo comprovativo de liquidação e cópia dos recibos de vencimento dos familiares;
- Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas para retirar a criança do CATL;
- Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros);
- Registos da formação e resultados da avaliação da eficácia da formação junto das famílias/crianças.

A Constar em Área que ofereça privacidade e confidencialidade da informação e de acesso exclusivo ao/a responsável pelo CATL:

- FICHA DE AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA (MOD.ATL.009.E);
- PLANO INDIVIDUAL (MOD.ATL.011.E) com o registo da avaliação das necessidades da criança;
- Relatórios de desenvolvimento, realizados em articulação com entidades externas, no caso de crianças com necessidades educativas especiais;
- Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros);
- Registos de integração da criança;
- Registos de monitorização e avaliação do projeto pedagógico, REGISTO DE MONITORIZAÇÃO DE PROJETOS (MOD.CSM.011.E) e REGISTO DE AVALIAÇÃO DE PROJETOS (MOD.CSM.009.E).

A Constar na sala da criança, e com acesso do/a responsável pelo CATL e da Ajudante de Ação Educativa, responsáveis por esta:

- Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança;
- Pessoas autorizadas a retirar a criança da CATL;
- Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros);
- Registos de realização dos processos;
- Registos de permanência no CATL.

3.O PIC é guardado em condições que garantem a privacidade e a confidencialidade, sendo atualizado e revisto de acordo com os resultados da sua avaliação.

4.As famílias têm conhecimento da informação constante no PIC.

5.Sempre que solicitado pelas famílias, será entregue uma cópia do PIC.

ARTIGO 14 - AVALIAÇÃO MULTIDIMENSIONAL DO/A CLIENTE

1. Após assinatura do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MOD.ATL.026.E) é marcada a Entrevista de Avaliação Diagnóstica com o/a responsável pelo CATL. Sempre que possível decorrerá no dia do preenchimento da FICHA DE ADMISSÃO (MOD.ATL.016.E). Os dados obtidos nesta Entrevista são registados na FICHA DE AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA (MOD.ATL.009.E).

2. Esta Entrevista decorre num espaço que garanta as condições de confidencialidade e bem-estar, quer da criança quer da família, permitindo uma melhor observação do desenvolvimento da criança.

3. Devem estar presentes elementos da família responsáveis pela criança e que detenham conhecimentos relevantes sobre ela (p.e. pai e mãe).

4. É uma entrevista semiestruturada acompanhada de observação do comportamento da criança (se estiver presente), o que possibilita:

- O conhecimento da pessoa de referência da criança e sua família;
- Identificação das pessoas a quem a criança pode ser entregue diariamente;
- Contactos para eventuais emergências/ocorrências;

- Clarificação das necessidades da criança (preferências alimentares, interesses e jogos preferidos) e expectativas da família;
 - A planificação da integração da criança no seu grupo e espaço;
 - A realização do PLANO INDIVIDUAL (MOD.ATL.011.E);
5. O PERFIL DE DESENVOLVIMENTO (MOD.ATL.032.E) poderá ser preenchido juntamente a família, no decorrer desta entrevista, e posteriormente completado durante o período de acolhimento inicial, numa altura em o/a responsável pelo CATL disponha de um maior conhecimento da criança em causa, e de uma relação de maior confiança com ela.
6. Quando a criança transita de sala, o PERFIL DE DESENVOLVIMENTO (MOD.ATL.032.E) é preenchido apenas pela pessoa responsável pelo CATL.
7. Quando o/a colaborador/a responsável por esta avaliação identifica eventuais necessidades educativas especiais, procede da seguinte forma:
- Informa a família da pertinência de uma avaliação de diagnóstico sobre o desenvolvimento global da criança por técnicos especialistas (p.e. psicólogos, terapeutas da fala, fisioterapeutas).
8. São disponibilizados contactos de eventuais técnicos especialistas à família, ou caso existam no estabelecimento, estes são colocados à sua disposição para a avaliação da criança
9. Caso a criança provenha de outros serviços ou respostas de 1.^a Infância, a avaliação de diagnósticos de necessidades tem em consideração as informações provenientes desses serviços, especialmente quando se tratam de crianças com necessidades educativas especiais (p.e. serviços de saúde, hospital).
10. A FICHA DE AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA (MOD.ATL.009.E) deverá ser preenchida pela pessoa próxima do/a cliente no início de todos os anos letivos.
11. Toda esta informação deve constar do PIC.

ARTIGO 15 - PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL

1. O Programa de Acolhimento Inicial diz respeito ao período de adaptação acordado com a família de cada criança.
2. No primeiro dia da criança no estabelecimento, existe uma pessoa responsável (responsável do CATL ou ajudante de Ação educativa) por acolher a criança e a família, indicando o caminho da sala e facultando informações sobre os procedimentos ao nível do acolhimento diário da criança (p.e. onde a família deverá entregar a criança e colocar os objetos pessoais, a necessidade de registar a hora de entrada, de informar sobre eventuais problemas da criança ocorridos na véspera).
3. De forma a prestar um acompanhamento de maior proximidade e atenção a cada criança, a sua receção é realizada com base numa calendarização pré-estabelecida, previamente acordado com as famílias e que determina:
 - Cadência do número de crianças a serem recebidas por dia em cada sala;
 - Tempo de permanência no estabelecimento;
 - Cuidados iniciais a prestar, de acordo com o levantamento de necessidades e expectativas;
 - Outros aspetos relevantes para o acompanhamento da criança.



4. Este período de adaptação não deve ser superior a 30 dias.
5. No mesmo período, os/as colaboradores/as responsáveis pelo acolhimento da criança podem aprofundar aspetos relativos à caracterização da criança e suas necessidades de intervenção, nomeadamente através do PERFIL DE DESENVOLVIMENTO (MOD.ATL.032.E), por forma a delinear o Plano Individual da Criança.
6. São prestadas à família informações sobre a forma como está a decorrer a integração da criança no estabelecimento. Estas informações passam a constar no PIC.
7. É elaborado um relatório final sobre o processo de integração e adaptação da criança, utilizando para o efeito PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL (MOD.ATL.010.E). Esse registo é arquivado no processo individual da criança.
8. O estabelecimento presta apoio às famílias e crianças com dificuldades em se adaptar à situação de separação e ingresso no estabelecimento, encaminhando as situações mais complexas para serviços e apoios especializados.
9. Se for necessário alterar os objetivos de intervenção, procede-se à negociação das alterações com a família. Se a família concordar com a alteração dos objetivos o responsável do programa define as ações a implementar e no final de 30 dias após o início do Programa elabora-se um relatório de avaliação do mesmo. Se não houver acordo com a família relativamente à alteração dos objetivos poderá ser equacionada a hipótese de rescisão do contrato.
10. Se os objetivos de intervenção não necessitarem de ser alterados, procede-se à elaboração do relatório, realizado no próprio PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL (MOD.ATL.010.E).
11. O Programa de Acolhimento Inicial será realizado, igualmente, no início de cada ano letivo.

CAPÍTULO III – MENSALIDADE

ARTIGO 16 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

1. O custo de funcionamento da resposta social é suportado, de forma interdependente pelos/as clientes e pelo Estado (Instituto de Segurança Social).
2. Cabe aos/às clientes e/ou pessoas próximas comparticipar nos encargos de frequência do/a cliente na resposta social tendo em conta as respetivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os/as clientes com mais e com menos recursos.
3. À Instituição cumpre mobilizar os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado (Instituto de Segurança Social), por forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira da resposta social.

ARTIGO 17 - DEFINIÇÃO DE MENSALIDADE

1. Considera-se mensalidade, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida pela resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.



ARTIGO 18 – TABELA DE CÁLCULO DA MENSALIDADE

CATL

Escalões de Rendimento de Acordo com a Remuneração Mínima Mensal

Escalão 1	Escalão 2	Escalão 3	Escalão 4	Escalão 5	Escalão 6
até 30% do RMM	de 30% a 50% da RMM	de 50% a 70% da RMM	de 70% a 100% da RMM	de 100% a 150% da RMM	Mais de 150% da RMM

CATL de conciliação familiar (inclui almoço em períodos de interrupções letivas)

% para cálculo da comp. familiar	15,0%	17,0%	19,0%	21,0%	23,0%	25,0%
----------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

ARTIGO 19 - CÁLCULO DA MENSALIDADE

1. A mensalidade, devida pela frequência do/a cliente na resposta social, é determinada de forma proporcional ao rendimento do respetivo agregado familiar, sendo calculada com base na legislação em vigor, especificamente, na Circular de Orientação Normativa n.º4 de 16/12/2014 da Direção-Geral da Segurança Social que estipula como forma de cálculo:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

RC= Rendimento per capita mensal;

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D= Despesas mensais fixas;

N= Número de elementos do agregado familiar.

ARTIGO 20 – AGREGADO FAMILIAR

1. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

2. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontram nas seguintes situações:

- Tenham entre si um vínculo contratual (por exemplo hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período



superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista de carácter temporário.

ARTIGO 21 – RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

1.1. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito de regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e serviços prestados.

1.2. Caso o titular de rendimentos empresariais e profissionais não obtiver rendimentos de outras categorias, o valor mínimo anual a considerar como rendimento para o cálculo da mensalidade não pode ser inferior à RMMG (Retribuição Mínima Mensal Garantida) vezes catorze (14) meses.

1.3. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 3.1., as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

1.4. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no art 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

1.4.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.



1.4.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

1.5. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

1.6. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

ARTIGO 22 – DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

2. Para além das despesas referidas no ponto 1, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c), d) do ponto 1 podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG (Retribuição Mínima Mensal Garantida). Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

ARTIGO 23 – PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode o CSMAM convencionar um montante de mensalidade máxima.

1.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 1 do Artigo 22, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da mensalidade máxima.



1.3. Caso haja omissão de rendimentos a direção pode solicitar o pagamento das mensalidades anteriores de acordo com os rendimentos auferidos pelo agregado familiar.

2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

ARTIGO 24 – MONTANTE MÁXIMO DA MENSALIDADE

1. A mensalidade máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

2. Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificada no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e o número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.

ARTIGO 25 – REDUÇÃO DA MENSALIDADE

1.No caso de ausências injustificadas não haverá lugar a qualquer redução da mensalidade, bem como ausências justificadas com duração inferior a 15 (quinze) dias consecutivos.

2. Haverá lugar a uma redução de 20% na mensalidade mensal quando o período de ausência, deviamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos. A contagem inicia no primeiro dia útil de ausência.

3. Sempre que se verifique a frequência, na Instituição, por mais do que um elemento do agregado familiar, haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal do último irmão matriculado.

4.Consideram-se ausências justificadas, desde que devidamente fundamentadas, situações de doença (com apresentação de declaração médica) e/ou ausência.

5.Se o/a cliente faltar consecutivamente mais de trinta dias sem uma justificação válida, considerar-se-á a não necessidade de frequentar a resposta social, podendo o seu lugar ser eventualmente preenchido por outro/a cliente em LISTA DE CANDIDATOS/AS (MOD.ATL.017.E), exceto quando se efetue o pagamento integral da mensalidade.

ARTIGO 26 – REVISÃO DA MENSALIDADE

1. As comparticipações familiares são calculadas no início de cada ano letivo ou aquando da admissão de um novo cliente.

2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da mensalidade de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, podem as instituições proceder à revisão da respetiva comparticipação.



3. O valor da mensalidade poderá também ser alterado, sempre que houver alteração à modalidade de CATL frequentada. Nestes casos é realizada uma adenda ao contrato de prestação de serviços devidamente assinado por ambas as partes outorgantes do contrato de prestação de serviços estabelecidos.

ARTIGO 27 - PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. A mensalidade deverá ser paga em numerário, através de multibanco, de cheque ou transferência bancária até ao 8º (oitavo) dia do mês seguinte a que corresponde, nos Serviços Administrativos da Instituição, em funcionamento no seguinte horário: das 09h00m às 13h00m e das 14h00m às 19h00m.

2. Pela retribuição dos serviços prestados pela Instituição os/as clientes e/ou pessoa próxima estão obrigados ao pagamento de 11 (onze) mensalidades por ano.

2.1. Todos os anos letivos é realizado um levantamento de necessidade das famílias do funcionamento do CATL no decorrer do mês de Agosto. Caso tal se verifique, as famílias devidamente inscritas neste mês pagarão um total de 12 (doze) mensalidades por ano.

ARTIGO 28 - SITUAÇÕES ESPECIAIS

1. Por forma a garantir a igualdade de oportunidades de acesso ao CATL, a Direção poderá, sob proposta do/a Diretor/a Técnico/a, reduzir, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

CAPÍTULO IV – GESTÃO DAS ATIVIDADES DE INTERVENÇÃO

ARTIGO 29 - PLANO INDIVIDUAL

1. Tendo por base as competências e potencialidades da criança e expectativas da família, o/a responsável pelo CATL estabelece os objetivos de intervenção da criança.

2. Estes objetivos são priorizados com a família e devem ser estabelecidos em função das áreas de intervenção e para as competências para as quais a criança revelou comportamentos “Emergentes” ou “Quase Alcançados”.

3. O “objetivo” ou “resultado desejável” dirá respeito à competência que se pretende que a criança alcance no final da intervenção.

4. A elaboração do Plano Individual é da responsabilidade do/a responsável pelo CATL.

5. O Plano Individual tem como principais objetivos promover:

- A aquisição de competências que a criança ainda não adquiriu face à sua faixa etária;
- A manutenção das competências já adquiridas.

6. O Plano Individual é elaborado tendo por base o conjunto de necessidades da criança e expectativas da família, recolhidos através de:

- FICHA DE AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA (MOD.ATL.009.E);
- PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL (MOD.ATL.010.E);
- PERFIL DE DESENVOLVIMENTO (MOD.ATL.032.E);
- Dados recolhidos no processo de candidatura e admissão;
- Relatórios e informações provenientes de outras instituições;
- Outros.

7. Para cada objetivo ou resultado desejável são definidas pelo menos três ações a implementar e a respetiva calendarização, bem como os recursos a utilizar na realização das atividades (apenas são registados os recursos que não estão presentes na sala da criança).
8. No final do mês calendarizado para cada atividade é registado, na coluna "acompanhamento", o feedback da intervenção.
9. Depois de elaborado, a família toma conhecimento do Plano Individual para este ser aceite e validado para, posteriormente, ser implementado.
10. Sempre que a família não concordar com informação(ões) contemplada(s) no Plano Individual o mesmo deverá ser revisto e/ou reformulado.
11. Após aprovação de todas as partes implicadas no Plano Individual, o mesmo deverá ser assinado. Após a assinatura do mesmo plano proceder-se-á à sua implementação.
12. Se nos 20 dias úteis após a sua elaboração, o PLANO INDIVIDUAL (MOD.ATL.011.E) não tiver sido assinado pela família o mesmo ficará automaticamente validado.
13. Após validação do PI o mesmo será arquivado no PIC.

ARTIGO 30 – PROJETO EDUCATIVO

1. O PROJETO EDUCATIVO (MOD.CSM.002.E) assume-se como um documento orientador de toda a ação educativa, por um período de três anos letivos.
2. É com base no Projeto Educativo que serão definidos projetos pedagógicos, atividades globais e específicas, ou seja, será com base no PROJETO EDUCATIVO (MOD.CSM.002.E) que toda a equipa pedagógica congregará os seus esforços na planificação e concretização da ação educativa.
3. O PROJETO EDUCATIVO (MOD.CSM.002.E) é composto pela seguinte informação:
 - Caracterização da Instituição:
 - Caracterização do meio envolvente (do concelho de Anadia e da freguesia de Arcos e Mogofores);
 - Apresentação da Instituição (enquadramento legal, historial, a instituição no presente, organigrama geral e horários)
 - Respostas sociais existentes e seus objetivos;
 - Atividades curriculares e extracurriculares
 - Caracterização do Projeto
 - Escolha e justificação do tema;



- Princípios orientadores da ação educativa;
- Objetivos do Projeto (gerais e específicos);
- Organograma de atividades;
- Estratégias / atividades;
- Recursos existentes;
- Calendarização de atividades
- Monitorização e Avaliação do Projeto (com definição de indicadores)

4. O PROJETO EDUCATIVO (MOD.CSM.002.E) é elaborado trianualmente, pela equipa técnica das respostas sociais dirigidas à infância, no decorrer do mês de Agosto.

5. O PROJETO EDUCATIVO (MOD.CSM.002.E) é divulgado em reuniões de pais e encontra-se disponível no placar de entrada da Instituição, bem como no site da Instituição.

ARTIGO 31 – PROJETO PEDAGÓGICO

1. O PROJETO PEDAGÓGICO (MOD.CSM.003.E) assume-se como um documento orientador da ação educativa para um ano letivo. Este documento é implementado em todas as respostas sociais dirigidas à infância.

2. O PROJETO PEDAGÓGICO (MOD.CSM.003.E) é composto pela seguinte informação:

- Contextualização;
- Caracterização do grupo;
- Constituição da equipa;
- Objetivos operacionais;
- Indicadores de avaliação;
- Caracterização do espaço físico;
- Estratégias e métodos;
- Plano de atividades sociopedagógicas e
- Calendarização.

3. O PROJETO PEDAGÓGICO (MOD.CSM.003.E) é elaborado anualmente, pela equipa técnica das respostas sociais dirigidas à infância, no decorrer do mês de Agosto.

CAPÍTULO V – CUIDADOS PESSOAIS

ARTIGO 32 - ENTRADA E SAÍDA DA CRIANÇA DO CATL

1.A hora de entrada das crianças no CATL, da parte da manhã e em períodos letivos, deverá ocorrer entre as 07h30m e as 09h00m, sendo que às 09h00m um/a colaborador/a da Instituição levará as crianças à Escola EB que a criança frequenta.

2. Em períodos letivos, o regresso ao CATL realizar-se-á no final do período letivo, seja este às 14h00m, às 16h00m ou às 17h30m.
3. Mesmo as crianças inscritas nesta modalidade de CATL poderão frequentar uma ou mais AEC's, sendo que serão sempre acompanhadas por um/a colaborador/a da Instituição, nos horários necessários para a comparência a tais atividades.
5. Em períodos de interrupção letiva a frequência do CATL poderá fazer-se entre as 07h30m e as 19h00m.
6. A entrada e a saída da criança no CATL pode ser feita quando as crianças são acompanhadas pelos/as Encarregados/as de Educação e/ou por outras pessoas devidamente autorizadas e identificadas pelos/as mesmos/as.
7. Só poderão retirar a criança do CATL as pessoas autorizadas pelos/as Encarregados/as de Educação, que contam do impresso, IDENTIFICAÇÃO DAS PESSOAS A QUEM A CRIANÇA PODE SER ENTREGUE (MOD.ATL.004E)..
8. Após a entrega da criança ao Encarregado de Educação e/ou por outras pessoas autorizadas pelo mesmo, a criança fica sob a responsabilidade total da pessoa a quem é entregue a criança, mesmo no interior da Instituição.
9. No ato da entrega da criança às pessoas devidamente autorizadas e identificadas no CATL reserva-se o direito de confirmar a credenciação.
10. A entrada das crianças só será considerada válida mediante o preenchimento do REGISTO DE ENTRADAS E SAÍDAS (MOD.ATL.033.E), por parte da pessoa que entrega a criança.
11. A Instituição não assume qualquer responsabilidade pela segurança das crianças, cujos Encarregados/as de Educação e/ou pessoas devidamente autorizadas por estes/as, não cumpram com o definido no ponto anterior.
12. Excecionalmente, por motivo de força maior, e sempre que devidamente justificado, a criança poderá ser entregue a outras pessoas que não as identificadas, através de:
 - 12.1. Preenchimento da AUTORIZAÇÃO PARA ENTREGA DE CRIANÇA EM SITUAÇÃO EXCECIONAL (MOD.ATL.034.E) - disponível no dossier do registo de entradas e saídas - por parte do/a Encarregado/a de Educação, válido apenas para o dia em questão, com nome completo da pessoa, como apresentado no documento identificativo (Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão ou Autorização de Residência). A pessoa em questão deverá apresentar o seu documento de identificação (Bilhete de Identidade, Cartão de Cidadão ou Autorização de Residência) quando se dirigir ao CATL para buscar a criança. Somente após se verificar a conformidade dos dados, é que a criança é entregue.
 - 12.2. Realização de uma chamada telefónica, em que os/as Encarregados/as de Educação transmite ao/à Diretor/a Técnico/a, o nome completo (como consta no documento de identificação) da pessoa que irá buscar a criança ao CATL, e uma palavra-passe, que a pessoa autorizada deverá mencionar quando solicitada e a apresentação do documento identificativo (Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão ou Autorização de Residência). Somente após se verificar a conformidade dos dados, é que a criança é entregue.
13. Só em casos, devidamente justificados e com a devida autorização por parte dos/as Encarregados/as de Educação, mediante preenchimento da AUTORIZAÇÃO DE ENTREGA DA CRIANÇA A MENOR (MOD.ATL.022.E), é que a criança poderá ser entregue a um menor.



14.No momento da entrega, os/as Encarregados/as de Educação devem registrar, no dossier da criança, no campo reservado para o efeito todas as informações que considerar relevantes para a rotina da criança ou situações pontuais a ter em conta nesse dia.

15.O REGISTO DE ENTRADAS E SAÍDAS (MOD.ATL.033.E), está disponível no dossier da criança. No final do mês, o impresso é retirado do dossier e posteriormente arquivado no Processo Individual da Criança pelo/a responsável do CATL.

ARTIGO 33 - ALIMENTAÇÃO

1.Esta modalidade de CATL contempla o fornecimento de lanche todos os dias (incluindo períodos letivos) e o reforço da manhã, almoço e lanche em períodos de interrupção letiva.

2.As ementas são afixadas mensalmente no placar informativo no átrio de acolhimento.

3.Caso os/as Encarregados/as de Educação pretendam, por opção própria, que a criança consuma outro tipo de alimentos que não os fornecidos pela Instituição, deverá providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer tipo de reembolso ou desconto na mensalidade.

4.Sempre que a criança apresentar necessidades dietéticas especiais e/ou alergias a determinados produtos alimentares, justificadas obrigatoriamente, mediante declaração médica, a Instituição compromete-se a respeitar as mesmas aquando do fornecimento da alimentação, mediante informação em tempo útil, por parte dos/as Encarregados/as de Educação.

5.As necessidades alimentares da criança são descritas, nas NECESSIDADES ALIMENTARES DA CRIANÇA (MOD.ATL.036), e fazem parte integrante do seu processo individual, tendo conhecimento das mesmas necessidades o/a colaborador/a que confeciona as refeições.

6.Durante o tempo de permanência das crianças na Instituição é disponibilizada água frequentemente e/ou sempre que a criança solicitar.

ARTIGO 34 - CUIDADOS DE SAÚDE

1. Há um conjunto de doenças infectocontagiosas, que pela sua gravidade e pelo perigo de contágio entre pessoas de uma comunidade, merecem uma regulamentação especial. O Decreto Regulamentar 3/95 de 27 de Janeiro, determina que as crianças portadoras das doenças abaixo mencionadas devem obrigatoriamente ser temporariamente afastadas da Instituição - o chamado **período de evicção escolar** (o tempo que dura entre o estabelecimento do diagnóstico e a altura em que se entende que a partir daí já não há o perigo de transmissão da doença para os outros indivíduos). São elas:

Doença infecciosa	Duração da evicção escolar obrigatória
Difteria	Até ter duas análises negativas dos exsudados naso-faríngeos, feitas com mais de 24 h de intervalo e realizadas depois de 24 h de suspensão da terapia antibiótica.
Escarlatina e infeções nasais e faríngeas por	Até à cura clínica; ou até a apresentação de uma análise do exsudado naso- faríngeo sem evidência de estreptococo betahemolítico A; ou até 24 horas de terapia antibiótica

estreptococo beto - hemolítico A	adequada comprovada por declaração.
Febres tifoide e paratifoide	Durante 4 semanas desde o início da doença e 3 amostra de fezes (colhidas com intervalo superior a 24 h, depois de 48h da interrupção da terapêutica antibiótica).
Hepatite A	Durante 7 dias após início dos sintomas de doença ou até ao desaparecimento da icterícia
Hepatite B	Durante a fase de doença aguda, até à cura clínica
Impétigo	Durante a fase de lesões cutâneas, até à cura clínica (desaparecimento de crostas) ou até à apresentação de declaração comprovativa da não existência de risco de contágio.
Meningite e sepsis meningocócicas	Durante a hospitalização e até à cura clínica declarada.
Parotidite epidémica (papeira)	Durante 9 dias após surgir tumefação da glândula
Poliomielite (paralisia infantil)	Até ter uma análise que comprove não haver vírus nas fezes.
Rubéola	Durante 7 dias após o início do exantema.
Sarampo	Durante 4 dias após o início do exantema.
Tinha (couro cabeludo, pés, unhas e pele)	Até à realização do tratamento adequado devidamente declarado (couro cabeludo); Até à cura clínica ou ausência de risco de contágio devidamente declarado.
Tosse convulsa	Durante 5 dias após o início da terapia antibiótica correta
Tuberculose pulmonar	Até à negatividade do exame bacteriológico.
Varicela	Durante 5 dias após o início de erupção

2. Para estas doenças de evicção escolar, o regresso ao CATL deve ser sempre acompanhado da apresentação de uma declaração médica, que ateste o fim do impedimento e do perigo de contágio.

3. Há no entanto muitas outras doenças infecciosas que, ou por terem uma menor contagiosidade ou uma menor gravidade, não obrigam ao afastamento escolar. No entanto é evidente, que uma criança doente (o que não significa gravemente doente), está condicionada no desempenho das suas atividades habituais. Crianças com febre ou portadoras de conjuntivites, rinofaringites, gastroenterites, exantemas, etc., são grande fonte de disseminação de micro-organismos e são responsáveis pelo contágio entre os pares. Por esta razão, tendo em conta cada situação clínica específica e o estado de cada criança, perante uma destas doenças em que a evicção escolar não é obrigatória, deve haver o cuidado de afastar a criança das suas atividades, de modo a permitir tratá-la adequadamente (muitas vezes o tratamento é difícil de realizar na resposta social de CATL), de forma a permitir uma recuperação eficaz e evitar o contágio a outras crianças.

4. Se se verificar que a criança apresenta infestação de parasitas, será imediatamente contactado o/a Encarregado/a de Educação, para que, como medida preventiva, a criança seja retirada do CATL o mais rápido possível. A criança aguardará na sala de isolamento e só poderá regressar após o desaparecimento dos mesmos.
5. Em caso de acidente ou doença súbita, a criança será observada e assistida na Instituição, no Centro de Saúde, na Clínica ou Hospital mais próximo, sendo o/a Encarregado/a de Educação imediatamente contactados.

Artigo 35 - ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO

1. A administração de medicação quer em situação de SOS – por exemplo: temperatura corporal superior a 38°C (trinta e oito graus), em situação de doença crónica ou em situação de doença esporádica, durante o horário de funcionamento do CATL, só será possível mediante apresentação da prescrição médica e o preenchimento obrigatório das respetivas autorizações:
 - 1.1. Autorização para Administração de Medicação (MOD.ATL.006.E) - para situações de SOS;
 - 1.2. Autorização para Administração de Medicação em Situação Pontual (MOD.ATL.035.E) – em situação de doença esporádica, e;
 - 1.3. Autorização para Administração de Medicação Crónica (MOD.ATL.023.E) - em situação de doença crónica.
2. Por razões de segurança, não será administrado qualquer medicamento às crianças sem a devida autorização, mencionada no ponto anterior, do presente artigo.
3. Os medicamentos só serão recebidos caso se apresentem bem acondicionados e devidamente identificados com nome completo da criança.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 36 – DIREITOS E DEVERES DOS/AS CLIENTES

1. São direitos das crianças e Encarregados/as de Educação:
 - 1.1. Usufruir dos serviços incluídos na mensalidade;
 - 1.2. Participar nas atividades previstas no PROJETO PEDAGÓGICO (MOD.CSM.003.E), considerando as suas necessidades e interesses;
 - 1.3. Constatar que a sua identidade, personalidade, intimidade, privacidade, hábitos de vida, necessidades, interesses, expectativas, convicções religiosas, sociais e/ou políticas são consideradas com dignidade e respeitadas por todos/as os/as colaboradores/as e restantes crianças/Encarregados/as de Educação da Instituição;
 - 1.4. Serem respeitadas por todos/as os/as colaboradores/as e membros da Direção;
 - 1.5. Proceder, educadamente, a reclamações sobre a qualidade dos serviços prestados e/ou o registo de ocorrências junto do/a Diretor/a Técnico/a da Instituição.
2. São deveres das crianças e Encarregados/as de Educação:
 - 2.1. Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente Regulamento Interno;

- 2.2.Cumprir todas as regras da Instituição relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- 2.3.Não omitir informações relativas ao estado de saúde da criança;
- 2.4.No âmbito do cálculo da mensalidade:
 - 2.4.1.Declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as despesas mensais fixas do agregado familiar, mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente, de natureza fiscal;
 - 2.4.2.Informar a Instituição de qualquer alteração nos rendimentos e/ou despesas apresentadas;
- 2.5.Proceder pontualmente ao pagamento da mensalidade;
- 2.6.Respeitar os/as colaboradores/as e membros da Direção da Instituição;
- 2.7.Avisar com antecedência, sempre que possível, as ausências da criança;
- 2.8.Respeitar integralmente as restantes crianças e Encarregados/as de Educação;
- 2.9.Colaborar na conservação das instalações, equipamentos e materiais utilizados no CATL.

ARTIGO 37 - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

- 1.São direitos da Instituição:
 - 1.1.Fazer cumprir as regras de funcionamento descritas no presente Regulamento Interno,
 - 1.2.Fazer cumprir todas as regras da Instituição relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
 - 1.3.Mediante as ocorrências ou irregularidades que interfiram com o funcionamento do CATL, quer considerando o presente Regulamento Interno, quer considerando o Sistema de Gestão da Qualidade, proceder às medidas consideradas necessárias pela Direção, cuja decisão produz efeito no dia em que é conhecida pela criança e/ou Encarregado/a de Educação;
- 2.São deveres da Instituição:
 - 2.1.Garantir a qualidade dos serviços prestados, através do cumprimento dos requisitos legais em vigor e da promoção da melhoria contínua dos mesmos;
 - 2.2.Disponibilizar um quadro de colaboradores/as com formação e qualificação necessária e adequada à execução das suas funções;
 - 2.3.Atualizar os Processos Individuais das crianças;
 - 2.4.Atualizar o preço dos serviços e condições de prestação de serviços.

CAPÍTULO VII - REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 38 - INSTALAÇÕES

- 1. O Centro Social Maria Auxiliadora de Mogofores está sediado na Rua do Bário, n.º 34, em Mogofores e as suas instalações são compostas por áreas comuns e específicas afetas às diferentes respostas sociais que desenvolve: Creche, Educação Pré-Escolar, CATL e SAD.
- 2. Relativamente ao CATL, as áreas adstritas a esta resposta são:



2.1. Áreas específicas

- a) Vestiários/balneários de pessoal;
- b) Sala de Atividades de CATL;
- c) 2 Salas Multiusos;
- d) Casas de banho para crianças de CATL.

2.2. Áreas comuns:

- a) Cozinha;
- b) Lavandaria;
- c) Serviços administrativos;
- d) Gabinete Médico;
- e) Gabinete do/a Diretor/a Técnico/a / Diretor/a de Serviços;
- f) Instalações sanitárias de pessoal;
- g) Instalação sanitária com cabine para pessoa com mobilidade condicionada, de uso pouco frequente;
- h) Entrada e sala de espera;
- i) Sala de reuniões;
- j) Armazém de géneros alimentares;
- k) Arrecadação de material e equipamentos;
- l) Arrecadação de material de limpeza.

ARTIGO 39 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1.O CATL de conciliação familiar funciona das 07h30m às 09h00m e desde o final das atividades letivas às 19h00m em períodos letivos e das 07h30m às 19h00m em períodos de interrupção letiva.

2.A reposta social encerra:

- 2.1.sábados e domingos;
- 2.2. feriados obrigatórios e feriado municipal;
- 2.3. no dia 24 de dezembro;
- 2.4. na segunda feira de Páscoa;
- 2.5. no dia de carnaval;
- 2.6.no caso de surto de doença infetocontagiosa;
- 2.7.sempre que existir recomendação dos Serviços Oficiais, e,
- 2.8.outras datas por deliberação da Direção comunicadas com a devida antecedência.

3.Os serviços administrativos da Instituição funcionam em dias úteis das 09h00m às 13h00m e das 14h00m às 19h00m.

4.O horário de atendimento ao/a cliente e/ou pessoa próxima pelo/a Diretor/a Técnico/a é definido no início de cada ano, sendo o mesmo horário comunicado aos/às clientes e/ou pessoa próxima aquando da prestação de serviços e sempre que os mesmos forem alterados, encontrando-se os mesmos afixadas no placar informativo da resposta social.

ARTIGO 40 - COLABORADORES/AS DA RESPOSTA SOCIAL

1. A organização funcional da Instituição encontra-se disposta, de uma forma objetiva no organograma funcional, afixado no placar informativo no átrio de acolhimento.
2. O quadro de colaboradores/as afetos/as ao CATL encontra-se afixado no placar informativo no átrio de acolhimento, de acordo com a legislação em vigor.
3. A Instituição dispõe de um Manual de Funções que contempla a descrição do perfil de cada função dos/as colaboradores/as, disponível para consulta.
4. A coordenação do CATL compete ao/à Diretor/a Técnico/a da Instituição, cujo nome se encontra afixado no placar informativo no átrio de acolhimento.

ARTIGO 41 – CONFIDENCIALIDADE

1. A natureza dos serviços prestados por esta Instituição implica diversos tratamentos de dados pessoais, incluindo o tratamento de dados pessoais de natureza sensível (tais como dados relativos à saúde), merecedores do maior respeito e confidencialidade.
2. Assim, a Instituição compromete-se a tratar os dados pessoais que lhe sejam confiados no estrito cumprimento dos princípios normativos decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (Reg. EU 2016/679, de 27 de Abril) e restante legislação aplicável.
3. A Instituição garante a todos os seus utentes estar munido de todas as condições técnicas e organizativas adequadas a garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes do sistema e serviços de tratamento dos dados pessoais.
4. A Instituição, tendo como preocupação constante a privacidade dos titulares dos dados pessoais, introduziu novas práticas de segurança e proteção, esclarecendo quais os dados pessoais que recolhe, a finalidade a que se destinam, implementando uma cultura de minimização de dados, apenas recolhendo, utilizando e conservando os dados pessoais estritamente necessários ao desenvolvimento da sua atividade.
5. No rigoroso cumprimento da Lei, a Instituição garante ao titular dos dados pessoais a possibilidade de a qualquer momento, de forma fácil e gratuita, poder exercer os seus direitos, a saber: o direito de acesso, retificação, limitação, portabilidade, oposição, apagamento, reclamação para a Autoridade de Controlo, bem como o direito a ser informado em caso de tomada de decisão automatizada, bem assim como em caso de violação dos seus dados pessoais.
6. Ainda neste âmbito da confidencialidade, a Instituição informa todos os seus utentes de que sempre que os seus dados pessoais sejam (por exigência legal ou contratual) partilhados com outras pessoas singulares ou coletivas, públicas ou privadas, todas as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais neste contexto assumem também elas o compromisso de confidencialidade e privacidade, estando legalmente sujeitas ao mesmo e devendo em tudo obedecer aos requisitos de confidencialidade por nós pugnados.

7. A Instituição garante ainda que todos os seus/suas colaboradores/as receberam formação específica em matéria de privacidade e proteção de dados, encontrando-se abrangidos pela obrigação de sigilo profissional por intermédio de cláusulas de confidencialidade devidamente inseridas em todos os contratos celebrados com a Instituição.
8. Neste seguimento, todos/as os/as colaboradores/as na vigência da sua relação com a Instituição e após o término da mesma, deverão guardar absoluto segredo sobre quaisquer informações ou conhecimentos de natureza técnica, empresarial ou outra, adquiridos, necessária ou involuntariamente, durante a relação laboral ou por causa desta, respeitantes à Instituição ou a quaisquer outras pessoas, singulares ou coletivas, que com aquela se relacionem.
9. Todos/as os/as colaboradores/as reconhecem e aceitam a proibição de efetuar quaisquer reproduções, cópias, modificações, comunicações públicas, distribuição ou qualquer outro tipo de cedência, gratuita ou onerosa, de quaisquer documentos, incluindo programas informáticos, publicações, informações contidas em bases de dados, ou qualquer outro material intelectual pertencente ou relativo à Instituição ou a qualquer terceiro que com esta se relacione.
10. Todos/as os/as colaboradores/as conhecem as políticas, normas e regulamentos em vigor em cada momento na Instituição, encontrando-se obrigados a cumprir as referidas políticas e a fazê-las cumprir, sendo que sempre que tenham notícia da atualização e/ou revisão dessas políticas deverão lê-las e, com referência à data da entrada em vigor das alterações, cumpri-las e fazê-las cumprir.
11. A Instituição garante ainda que sempre que receba novos/as colaboradores/as, estagiários, ou voluntários as matérias relativas à privacidade e proteção de dados serão obrigatoriamente objeto de sensibilização e formação por parte da Instituição, a fim de garantir que todos estão conscientes das suas obrigações e responsabilidades, apresentando-se devidamente habilitados a desempenhar eficazmente o seu papel na proteção adequada da informação com que interagem nas suas atividades diárias.
12. Adicionalmente, os utentes, seus responsáveis e familiares são também responsáveis por garantir o sigilo e a confidencialidade de todos os dados pessoais a que tenham acesso, sendo-lhes expressamente vedada a divulgação e reprodução dos dados pessoais a que tenham acesso em virtude do presente contrato.

ARTIGO 42 - SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

- 1.A Instituição tem definido os modos de atuação, para situações de negligência e maus tratos em procedimento do conhecimento de todos/as os/as colaboradores/as.
- 2.A Instituição tem disponível para consulta o MANUAL DE PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA (MOD.CSM.037.E).

ARTIGO 43 - RECLAMAÇÕES

1. Qualquer reclamação é entendida como uma oportunidade de melhoria e efetivamente analisada enquanto tal, de forma imparcial e sem juízos de valor ou ideias pré-concebidas.
2. Nenhuma reclamação fica sem tratamento, sendo que todas as reclamações recebidas são alvo de uma posição cordial e respeitadora por parte da Instituição que responda de forma cabal ao universo dos pontos reclamados, visando o esclarecimento rápido, diligente e eficaz do/a reclamante.

- 3.A Instituição tem definida uma metodologia para a recolha e tratamento das reclamações.
- 4.As reclamações podem ser rececionadas em diferentes formatos, nomeadamente:
 - 4.1.Forma verbal (neste caso é fornecido ao/à reclamante indicações sobre como poderá formalizar a reclamação por escrito), e;
 - 4.2.Forma escrita - registada no BOLETIM DE RECLAMAÇÃO (MOD.CSM.049.E) ou no Livro de Reclamações por qualquer colaborador/a.
- 5.O BOLETIM DE RECLAMAÇÃO (MOD.CSM.049.E) e o Livro de Reclamações encontram-se disponíveis nos serviços administrativos.
- 6.A reclamação deve ser sempre preenchida de forma clara e completa, redigida com esferográfica e efetuada em letra legível, sendo indispensável a identificação completa do/a reclamante. Os factos que motivam a reclamação devem também ser apresentados de forma clara e completa pois a falta de elementos pode tornar impossível a análise de uma reclamação.
- 7.O tratamento das reclamações é da responsabilidade da Direção e do/a Diretor/a Técnico/a.
- 8.A resposta a todos os pontos reclamados é emitida num prazo máximo de 20 (vinte) dias após a receção da mesma, através de envio de RESPOSTA À RECLAMAÇÃO (MOD.CSM.058.E). A RESPOSTA À RECLAMAÇÃO (MOD.CSM.058.E) é enviada por carta registada ou entregue em mãos ao/à reclamante.
- 9.A reclamação considera-se encerrada:
 - 9.1.quando há indicação por parte do/a reclamante, relativamente à sua satisfação relativamente à solução da situação que esteve na origem da reclamação. Sempre que as soluções apresentadas não forem do agrado do/a reclamante, o/a mesmo/a pode apresentar o seu desprazer quanto à resolução apresentada, dispondo de um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar a partir da data de receção da RESPOSTA À RECLAMAÇÃO (MOD.CSM.058.E), para apresentar a sua insatisfação.
 - 9.2.quando não há indicação por parte do/a reclamante, relativamente à sua satisfação relativamente à solução da situação que esteve na origem da reclamação, 5 (cinco) dias úteis após envio da RESPOSTA À RECLAMAÇÃO (MOD.CSM.058.E).
- 10.A gestão de reclamações pela Instituição não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios. Nestes casos, à Instituição reserva-se o direito de não emitir uma resposta, já que a resolução estará pendente da decisão de uma destas entidades.

ARTIGO 44 – SUGESTÕES E OPINIÕES

- 1.A Instituição tem definida uma metodologia para a recolha e tratamento das sugestões.
- 2.Qualquer sugestão é entendida como uma oportunidade de melhoria e efetivamente analisada enquanto tal, de forma imparcial e sem juízos de valor ou ideias pré-concebidas.
- 3.Nenhuma sugestão fica sem tratamento, sendo que todas as sugestões são alvo de uma posição cordial e respeitadora que responda de forma cabal ao universo dos pontos apresentados.

- 4.No hall de entrada, junto aos serviços administrativos, encontra-se uma caixa - "Caixa de Reclamações/Sugestões" – visível e acessível a todos/as os/as clientes e/ou pessoas próximas com os respetivos BOLETIM DE OPINIÃO/SUGESTÃO (MOD.CSM.50.E), necessário para a formalização da sugestão.
- 5.A sugestão deve ser sempre preenchida de forma clara e objetiva, redigida com esferográfica e efetuada em letra legível, sendo dispensável a identificação de quem efetua a sugestão, sendo posteriormente colocado dentro da "Caixa de Sugestões".
- 6.À Direção compete decidir sobre a oportunidade e interesse em proceder à análise da mesma, sendo dado resposta.
- 7.O resultado do tratamento da sugestão é comunicado através da RESPOSTA À OPINIÃO/SUGESTÃO (MOD.CSM.059.E), enviada por carta registada ou entregue em mãos à pessoa(s) que fez/fizeram a sugestão, quando identificada(s).

CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 45 - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO

- 1.O presente regulamento interno será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do CATL, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
- 2.Todas as alterações efetuadas são comunicadas aos/às clientes e/ou pessoas próximas com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes/as assiste.

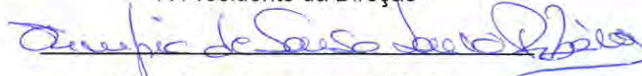
ARTIGO 46 - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

- 1.Os casos omissos, duvidosos ou de carácter excecional, considerando o presente regulamento interno, serão resolvidos mediante deliberação da Direção da Instituição.

ARTIGO 47 - ENTRADA EM VIGOR

- 1.O presente regulamento interno, aprovado em reunião de Direção no dia um (1) de julho de dois mil e dezanove (2019), entra em vigor a um (1) de setembro do mesmo ano, revogando na sua totalidade o até então em vigor.

A Presidente da Direção



(Olímpia de Sousa Louro Ribeiro)

