

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CATL

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social da Juventude de Belinho, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga em 02/06/1990, para a resposta social de CATL. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A resposta social CATL rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P.
- c) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- d) Protocolo de Cooperação em vigor;
- e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. O CATL é uma resposta social que proporciona atividades de lazer a crianças e jovens a partir dos 6 anos, nos períodos disponíveis das responsabilidades escolares, desenvolvendo-se através de diferentes modelos de intervenção, nomeadamente acompanhamento/inserção, prática de atividades específicas e multiatividades.

2. Constituem objetivos do CATL:

- a) Criar um ambiente favorável ao desenvolvimento de cada criança ou jovem, de forma a ser capaz de se situar e expressar num clima de compreensão, respeito e aceitação de cada um;
- b) Colaborar na socialização de cada criança ou jovem, através da participação na vida em grupo;
- c) Favorecer a relação entre família, escola, comunidade e estabelecimento, com vista a uma valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio;
- d) Proporcionar atividades integradas num projeto de animação sociocultural, em que as crianças possam escolher e participar voluntariamente, tendo em conta as características dos grupos e como base o maior respeito pela pessoa;

Aprovado em	Revisto em	Páginas
02.09.2015	09.05.2016	Página 1 de 14

e) Melhorar a situação social e educativa e a qualidade de vida das crianças.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O CATL presta um conjunto de atividades e serviços, adequados à satisfação das necessidades da criança e orientados pelo atendimento individualizado, de acordo com as suas capacidades e competências, designadamente:

- a) Promoção do acolhimento, guarda, proteção, segurança e de todos os cuidados básicos necessários a crianças e jovens;
- b) Vertente de retaguarda familiar, durante o tempo parcial de afastamento da criança ou jovem do seu meio familiar, através de um processo de atendimento individualizado e de qualidade, que inclui os serviços direcionados aos cuidados básicos de alimentação, nomeadamente almoço e lanches tendo em conta as especificidades de cada criança; e de saúde, assegurando o desenvolvimento harmonioso da criança ou jovem, colaborando com a família na deteção e despiste precoce de situações de doença, inadaptação ou deficiência, procedendo ao seu adequado encaminhamento.
- c) Promoção do desenvolvimento integral da criança ou jovem, num clima de segurança afetiva e física, acompanhando e estimulando o seu processo evolutivo, através de práticas adequadas a cada faixa etária
- d) O desenvolvimento pessoal e social da criança ou jovem;
- e) A colaboração e partilha de responsabilidades no processo educativo com a família;
- f) O favorecimento da formação e desenvolvimento equilibrado da criança ou jovem, através da promoção de aprendizagens diferenciadas e significativas;
- g) A estimulação do desenvolvimento da criança ou jovem nas suas componentes emocional, cognitiva, comunicacional, social e motora, através da implementação de práticas lúdico-pegagógicas intencionais, estruturadas e organizadas.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão no CATL:

- a) Estar enquadrado nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
- b) Não ser portador de doença infecto-contagiosa;
- c) Quando se trate da admissão de crianças com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, deve ser previamente garantida a colaboração das equipas locais de intervenção na infância.

Aprovado em	Revisto em	Páginas
02.09.2015	09.05.2016	Página 2 de 14

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO E/OU RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão do utente deverá ser preenchida a ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
- b) Cartão de Contribuinte dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar;
- g) Comprovativos das despesas mensais do agregado familiar, nomeadamente empréstimos bancários para aquisição de habitação, rendas de habitação e medicamentos relativos a tratamentos de doenças crónicas;
- h) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça a responsabilidade parental em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;

3. A ficha de identificação, disponível nesta Instituição, e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria da Instituição;

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

6. As renovações das inscrições devem ser efetuadas, anualmente, durante o mês de Julho, mediante o pagamento de uma taxa a fixar cada ano.

7. Caso a inscrição não seja renovada até Julho, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte.

8. Caso se verifiquem mensalidades em atraso, não será renovada a inscrição.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

1. Crianças oriundas de agregados de mais fracos recursos económicos
2. Crianças em situação de risco social
3. Crianças com irmãos a frequentar o estabelecimento
4. Crianças cujos pais residam ou trabalhem na área do estabelecimento
5. Crianças de famílias monoparentais ou famílias numerosas

Aprovado em	Revisto em	Páginas
02.09.2015	09.05.2016	Página 3 de 14

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão o Diretor Técnico;
3. Da decisão será dado conhecimento aos pais ou pessoa que exerça a responsabilidade parental no prazo de oito dias;
4. Após decisão da admissão da criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: inscrição e 1ª mensalidade;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
 - e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual da criança utente deve constar:

Aprovado em	Revisto em	Páginas
02.09.2015	09.05.2016	Página 4 de 14

- a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança e sua família e respetivos comprovativos
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Horário habitual de permanência da criança no CATL;
 - d) Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - e) Identificação e contacto do médico assistente;
 - f) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
 - g) Comprovação da situação das vacinas;
 - h) Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas, por escrito, para retirar a criança do CATL;
 - i) Informação sociofamiliar;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - k) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - l) Registos das iniciativas de formação e avaliação da sua eficácia realizadas com as famílias das crianças;
 - m) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
 3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;
 4. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. O CATL funciona das 7h30 às 19h de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados nacionais e municipais, dias santos, período do Natal e Passagem de ano, terça-feira de Carnaval e no mês de Agosto, conforme informado em anuário com antecedência.
2. Se o CATL necessitar de fechar por motivos justificados, serão os pais/encarregados de educação avisados com a devida antecedência.
3. A família deverá entregar a criança à colaboradora que estiver na sala de receção das crianças colocando os seus objetos pessoais no respetivo cabide da criança.
4. A hora de chegada e de saída da criança deverá ser registada no dossier próprio que se encontra na sala onde a criança se encontra.
5. As crianças só podem ser entregues aos pais ou a alguém devidamente autorizado por aqueles e registado na ficha no ato da inscrição.

Aprovado em	Revisto em	Páginas
02.09.2015	09.05.2016	Página 5 de 14

7. A família deverá informar de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer.

NORMA 12ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se 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 por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do 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 de serviços prestados);
- c) De pensões – 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;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

Aprovado em	Revisto em	Páginas
02.09.2015	09.05.2016	Página 6 de 14

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

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

NORMA 13ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços do CATL é determinada pelo posicionamento, num dos escalões abaixo apresentados e indexados à RMMG, de acordo com o rendimento per capita do agregado familiar:

Escalões	1º	2º	3º	4º	5º	6º
RMMG	≤30%	>30% ≤50%	>50%≤70%	>70% ≤100%	>100% ≤150%	>150%

2. O valor da comparticipação familiar mensal é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento per capita mensal do agregado familiar, conforme se apresenta:

Aprovado em	Revisto em	Páginas
02.09.2015	09.05.2016	Página 7 de 14

Escalões de rendimento	% a aplicar *
1º	5%
2º	7%
3º	10%
4º	12,5%
5º	15%
6º	15%

*esta percentagem pode ser definida pela Instituição. Os valores acima apresentados são os que constam da Circular n.º 4 da DGSS de 16-12-2014

3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

4. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

6. Em caso de alteração à tabela em vigor os encarregados de educação serão informados com antecedência.

NORMA 14ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

2. A falta ou ausência por período inferior a 15 dias não dá direito a desconto na mensalidade.

3. Haverá lugar a uma redução de 20% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

4. A existência de irmãos na mesma valência ou outra da nossa instituição dá direito à criança mais nova de um desconto de 15% na mensalidade.

5. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano letivo, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita.

Aprovado em	Revisto em	Páginas
02.09.2015	09.05.2016	Página 8 de 14

NORMA 15ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

ALIMENTAÇÃO

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada, fornecida pelo CATL, mediante ementas semanais elaboradas com o devido cuidado nutricional e afixadas em local visível e adequado;
2. A alimentação diária é constituída pelo almoço, lanche a meio da tarde e reforço ao final da tarde.
4. No caso de a criança ser alérgica a algum alimento, esse facto deve ser comunicado para adequação da dieta alimentar.

NORMA 17ª

SAÚDE E CUIDADOS DE HIGIENE

1. As crianças que se encontram em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (por exemplo horários e dosagem);
2. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vómitos ou diarreia, os encarregados de educação serão avisados, a fim de com a maior brevidade, retirarem a criança da Instituição e providenciarem as diligências julgadas necessárias;
3. Sempre que a criança se ausentar durante 30 dias consecutivos, por motivo de doença, deverá apresentar, na altura do seu regresso ao CATL, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento;
4. Em caso de acidente da criança no CATL, os pais ou quem exerça a responsabilidade parental serão de imediato informados e as crianças serão imediatamente assistidas, inclusive encaminhadas para o hospital, sempre acompanhadas por um profissional da Instituição;
5. Outros: caso sejam detetados agentes parasitários, os encarregados de educação serão alertados de imediato para procederem à desinfeção e não poderão as crianças frequentar o CATL até que apresentem a cabeça completamente limpa.

Aprovado em	Revisto em	Páginas
02.09.2015	09.05.2016	Página 9 de 14

NORMA 18ª

ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA

Com o objetivo de estreitar o contacto com as famílias das crianças, definem-se alguns princípios orientadores:

1. A Coordenadora da valência encontra-se disponível, em horário a combinar, para atendimento aos encarregados de educação;
2. Semestralmente ou sempre que se justifique, serão realizadas reuniões/ações de capacitação com os pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
3. Aos pais ou quem exerça a responsabilidade parental, quando solicitado, será facultado o conhecimento das informações constantes do Processo Individual da Criança;
4. Os pais ou quem exerça a responsabilidade parental, serão envolvidos nas atividades realizadas no CATL, de acordo com o programa de atividades anual e do projeto pedagógico em vigor.

NORMA 19ª

ATIVIDADES PEDAGÓGICAS, LÚDICAS E DE MOTRICIDADE

Estas atividades serão organizadas em conformidade com o projeto educativo do CATL e realizadas respeitando a idade e as necessidades específicas das crianças.

NORMA 20ª

ATIVIDADES NO EXTERIOR

O CATL organiza passeios e outras atividades no exterior, inseridos no plano pedagógico, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade da criança;

1. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização, por escrito, dos pais/encarregados de educação, no início de cada ano letivo;
2. Eventualmente, algumas atividades podem exigir uma comparticipação financeira complementar, de acordo com o n.º 2 da NORMA 15ª

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 21ª

INSTALAÇÕES

As instalações do CATL são compostas:

1. Áreas reservadas às crianças:
 - 1.1 5 salas de atividades organizadas por grupos etários
 - 1.2 Instalações sanitárias
2. Sala de apoio
3. Sala de arrumos
4. Átrio
5. Espaço exterior

Aprovado em	Revisto em	Páginas
02.09.2015	09.05.2016	Página 10 de 14

NORMA 22ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao CATL encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 23ª

DIREÇÃO PEDAGÓGICA

1. A Direção Pedagógica do CATL compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor Pedagógico é substituído, nas suas ausências e impedimentos pelo Diretor Técnico da Instituição.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA 24ª

DIREITOS E DEVERES DAS CRIANÇAS E FAMÍLIAS

1. São direitos das crianças e famílias:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) A ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
 - e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidade;
 - g) Ter acesso à ementa semanal;
 - h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
2. São deveres das crianças e famílias:
 - a) Colaborar com a equipa do CATL, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CATL e os dirigentes da Instituição;
 - c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração deste contrato;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

Aprovado em	Revisto em	Páginas
02.09.2015	09.05.2016	Página 11 de 14

- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CATL, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 25ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 26ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os pais ou com quem assumam as responsabilidades parentais donde constem os direitos e obrigações das partes;

Aprovado em	Revisto em	Páginas
02.09.2015	09.05.2016	Página 12 de 14

2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou quem assumam as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 27ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Direção Técnica;
2. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos, podem determinar a exclusão da criança.

NORMA 28ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da Instituição;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

NORMA 29ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. O Centro Social da Juventude de Belinho tem implementado um processo de gestão que compreende o registo e tratamento de reclamações internas ou externas, e que permite que todas as reclamações efetuadas à entidade sejam tratadas com a devida importância e obtenham o mesmo tratamento e a resolução adequada para a satisfação plena de clientes e maximização da qualidade dos serviços prestados pela instituição;
2. As reclamações poderão ser efetuadas por telefone, Carta, e-mail ou fax, no livro de reclamações existente nas instalações, ou pessoalmente junto dos serviços;
3. As reclamações poderão ser rececionadas na receção de utentes/gabinete administrativo, Junto da direção técnica, junto dos responsáveis pelas valências ou junto da direção;
4. Para o tratamento das reclamações, o Centro Social da Juventude de Belinho conta com uma equipa de gestão de reclamações constituída por: Um membro da direção; A Diretora Técnica; Um responsável da resposta social onde foi referenciada a reclamação;
5. As reclamações dirigidas ao Centro Social da Juventude de Belinho devem observar os seguintes procedimentos:
 - a. Efetuada a reclamação ela é registada internamente.
 - b. Uma vez recebida e registada a reclamação, a equipa competente procede à sua análise:

Aprovado em	Revisto em	Páginas
02.09.2015	09.05.2016	Página 13 de 14

- c. Após analisar o conteúdo das mesmas é dada resposta ao reclamante no mais curto espaço de tempo, indicando as respetivas medidas corretivas, se as houver;
 - d. Tratando-se de de recmação apresentada diretamente no Livro de Reclamações devem ser observados os procedimentos vertidos nos artigos 5º e 6º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15/09.
6. As cartas de alegações referentes a reclamações de clientes e/ou pedidos de esclarecimento ao Centro Social da Juventude de Belinho devem ser assinadas, em conjunto, por quem elabora a respetiva resposta, pela Diretora Técnica e por um membro da direção.

NORMA 30ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 31ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do CATL, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do anuário da valência onde constam todas as informações relativas ao funcionamento da valência.

NORMA 32ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 33ª

ENTRDA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 2 de Setembro de 2015.

Aprovado em	Revisto em	Páginas
02.09.2015	09.05.2016	Página 14 de 14