

Associação de Moradores das Lameiras



Rua da AML, S/N,  
4760-026  
Vila Nova de Famalicão

# REGULAMENTO INTERNO

CATL



252 501 700  
967 873 864  
[geral@amlameiras.pt](mailto:geral@amlameiras.pt)





Ref: 143/22-D

## INDÍCE

<b>CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>2</b>
ARTIGO 1 - ÂMBITO.....	2
ARTIGO 2 – DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS .....	2
ARTIGO 3 – ATIVIDADES E SERVIÇOS .....	2
<b>CAPÍTULO II - INSCRIÇÕES, ADMISSÕES E COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA .....</b>	<b>3</b>
ARTIGO 4 - INSCRIÇÃO E DOCUMENTAÇÃO .....	3
ARTIGO 5 – RENOVAÇÃO DAS INSCRIÇÕES .....	3
ARTIGO 6 - ADMISSÕES .....	4
ARTIGO 7 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO .....	4
ARTIGO 8 - COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA .....	4
ARTIGO 9 – TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES .....	5
ARTIGO 10 - REDUÇÕES NOS PAGAMENTOS .....	6
<b>CAPÍTULO III – ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS .....</b>	<b>6</b>
ARTIGO 11 – ALIMENTAÇÃO .....	6
ARTIGO 12 – SAÚDE E CUIDADOS DE HIGIENE .....	6
ARTIGO 13 – ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA .....	7
ARTIGO 14 – ATIVIDADES PEDAGÓGICAS, LÚDICAS E DE MOTRICIDADE .....	7
ARTIGO 15 – ATIVIDADES DE EXTERIOR .....	7
<b>CAPÍTULO IV – FUNCIONAMENTO .....</b>	<b>7</b>
ARTIGO 16 - PERÍODOS DE FUNCIONAMENTO.....	7
ARTIGO 17 - QUADRO DE PESSOAL.....	8
ARTIGO 18 – DIREÇÃO PEDAGÓGICA .....	8
<b>CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES .....</b>	<b>8</b>
ARTIGO 19 - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO .....	8
ARTIGO 20 - DIREITOS E DEVERES DAS CRIANÇAS E FAMÍLIAS.....	9
ARTIGO 21 – ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS .....	9
ARTIGO 22 – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....	9
ARTIGO 23 – INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE .....	10
ARTIGO 24 – CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FATO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR .....	10
ARTIGO 25 – LIVRO DE RECLAMAÇÕES .....	10
<b>CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>10</b>
ARTIGO 26 – CONFIDENCIALIDADE .....	10
ARTIGO 27 - VIGÊNCIA E INTEGRAÇÃO DE LACUNAS .....	10



## CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

### Artigo 1 - Âmbito

1. A Associação de Moradores das Lameiras tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Braga do Instituto de Segurança Social desde 01/12/1984 para a resposta social de Centro de Atividades de Tempos Livres, doravante designado de CATL, com capacidade para 161 crianças. Integrado no CATL funciona o Centro de Estudos e Animação Juvenil, para as crianças e jovens a partir do 2.º ciclo.
2. O presente Regulamento integra o conjunto de artigos de carácter ético, organizacional e administrativo, consideradas essenciais ao bom funcionamento desta resposta social, de acordo com a legislação em vigor.

### Artigo 2 – Destinatários e objetivos

1. São destinatários do CATL, todas as crianças, adolescentes e jovens em idade escolar.
2. Constituem objetivos do CATL:
  - a) Preencher o tempo útil e disponível das crianças e jovens em idade escolar, contribuindo assim para um desenvolvimento psicossocial equilibrado;
  - b) Proporcionar às crianças e jovens oportunidades de realização pessoal e coletiva, através de atividades livres e organizadas, que completem e melhorem os seus conhecimentos pessoais e coletivos;
  - c) Fomentar o espírito de iniciativa, capacidade criativa, cultural, o sentido de responsabilidade, planificação, organização e participação;
  - d) Favorecer a inter-relação família/escola/comunidade/estabelecimento, numa perspetiva de parceria, tendo em vista a partilha de responsabilidades a vários níveis;
  - e) Prevenir o abandono escolar, a delinquência juvenil, a toxicodependência e o trabalho infantil, entre outros.

### Artigo 3 – Atividades 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) Realizar atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
  - b) Realizar campos de férias e colónias balneares, em diferentes períodos do ano, a fim de proporcionar aos seus participantes uma diversidade maior de atividades no exterior da Instituição;
  - c) Participar nas atividades promovidas pela autarquia;
  - d) Apoio psicológico;
  - e) Apoiar o estudo (acompanhamento em grupo dos trabalhos escolares). Poderá ser facultado apoio escolar individualizado (explicações individualizadas e preparação para testes e exames) através de um complemento à participação familiar;
  - f) Desenvolver novas competências, nas áreas da informática, comunicação, cidadania e preservação do meio ambiente.
2. O CATL poderá realizar ainda, as seguintes atividades e serviços na resposta social, não incluídas na comparticipação familiar:
  - a) Terapia da fala;
  - b) Apoio ao estudo individualizado;
  - c) Transporte;



- d) Colónias balneares;
- e) Atividades extracurriculares.

3. O CATL possui as seguintes modalidades:

- a) CCA: CATL clássico com almoço;
- b) EHILSA: CATL na modalidade de funcionamento Extensões de Horário e Interrupções Letivas com almoço;
- c) EHILCA: CATL na modalidade de funcionamento Extensões de Horário e Interrupções Letivas sem almoço.

## **CAPÍTULO II - INSCRIÇÕES, ADMISSÕES E COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA**

### **Artigo 4 - Inscrição e documentação**

1. Para efeitos de candidatura, deverá fazê-lo através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes dados/documentos:

- a) Identificação da criança (cédula, boletim de nascimento, BI, cartão de cidadão ou passaporte) e NIF;
- b) Bilhete de identidade/ cartão do cidadão/ passaporte e cartão de contribuinte dos pais/encarregados de educação;
- c) NISS da criança (Número de Identificação de Segurança Social);
- d) Encargo com a habitação (recibo da renda e respetivo contrato ou documento da instituição bancária, em caso de empréstimo para a habitação);
- e) Comprovativo da entrega da declaração de IRS do ano transato e respetiva nota de liquidação;
- f) Declaração médica comprovativa de que a criança não é portadora de doenças infecto-contagiosas;
- g) Boletim de vacinas;
- h) Outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
- i) Certidão de sentença judicial de regulação do poder paternal, sempre que necessário;
- j) Caso o agregado familiar não se enquadre na alínea e) e beneficie, entre outras, das seguintes situações: rendimento social de inserção, fundo de desemprego, baixa clínica, reforma/pensão ou se encontre desempregado sem rendimentos, deverá comprovar, documentalmente, a respetiva situação;

2. As dúvidas sobre a veracidade das declarações e/ou falta de entrega dos documentos comprovativos, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até ao valor igual à comparticipação máxima.

3. No ato da inscrição os serviços administrativos entregarão aos pais ou encarregados de educação um folheto com as normas estabelecidas pela direção para aquele ano.

### **Artigo 5 – Renovação das inscrições**

1. Período de renovação:

- a) período de candidatura decorre durante os meses de abril e maio de cada ano civil.
- b) Após este período, só poderá ser aceite pela direção a candidatura/renovação a título excecional.
- c) A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos.



- d) Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
- e) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## 2. Documentação:

2.1. Durante os meses de abril e maio de cada ano, os pais/encarregados de educação confirmam nos serviços administrativos, a frequência da criança para o ano seguinte, com a entrega da respetiva ficha.

2.2. A renovação será aceite desde que acompanhada dos seguintes documentos:

- a) Comprovativo da entrega da declaração de IRS do ano transato e respetiva nota de liquidação;
- b) Fotocópia do encargo com a habitação (recibo da renda e respetivo contrato ou documento da instituição bancária, em caso de empréstimo para a habitação);
- c) Caso o agregado familiar não se enquadre na alínea e) e beneficie, entre outras, das seguintes situações: rendimento social de inserção, fundo de desemprego, baixa clínica, reforma/pensão ou se encontre desempregado sem rendimentos, deverá comprovar, documentalmente, a respetiva situação;

3. Na renovação da inscrição os serviços administrativos entregarão aos pais ou encarregados de educação um folheto com as normas estabelecidas pela direção para aquele ano letivo e um novo regulamento interno no caso de mudança de resposta social.

## Artigo 6 - Admissões

- 1. Depois de confirmada a vaga, a admissão das crianças será feita pela diretora técnica e pedagógica do sector infanto-juvenil, seguindo as orientações e decisões da direção.
- 2. Será assinado um contrato de prestação de serviços entre a instituição e o cliente - pai/mãe, ou encarregado de educação da criança - onde são definidos os compromissos de ambas as partes.

## Artigo 7 - Critérios de admissão

- a) Situações de emergência social (pontuação = 12);
- b) Crianças com irmãos a frequentar a instituição (pontuação = 10);
- c) Crianças oriundas de agregados de mais fracos recursos económicos (pontuação = 8);
- d) Crianças filhos de colaboradores/sócios/dirigentes da instituição (pontuação = 6);
- e) Data da inscrição (pontuação = 4);
- f) Outros, a definir pela direção (pontuação = 2).

Em caso de pontuação igual, o desempate é realizado através da data de inscrição, sendo admitida a criança com a inscrição mais antiga.

## Artigo 8 - Comparticipação financeira

1. De acordo com a legislação em vigor, a utilização dos serviços do CATL está sujeita a uma comparticipação fixada de acordo com o rendimento *per capita*.

2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar, é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas



N = Número de elementos do agregado familiar

3. 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.

4. 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);

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;

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

5. 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. Nesta despesa é estabelecido como limite máximo o valor correspondente ao RMMG; nos casos em que seja inferior ao RMMG, é considerado o valor real da despesa.

6. A mensalidade deverá ser liquidada até dia 10 do mês a que respeita.

7. No ato de admissão deverá ser paga a respetiva inscrição, se não estiver isento, a mensalidade do mês correspondente e o seguro escolar.

### Artigo 9 – 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%	> 75% ≤ 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:

Escalões	1º	2º	3º	4º	5º	6º
CATL S/A	5,00%	7,00%	10,00%	12,50%	15,00%	15,00%
CATL C/A	12,50%	15,00%	17,50%	20,00%	22,50%	22,50%

3. Ao somatório das despesas mensais fixas 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. A direção aprovará, para o início de cada ano letivo, as tabelas de comparticipação, em conformidade com a legislação existente, bem como as mensalidades a praticar no CATL.

5. A tabela de comparticipações foi calculada com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível, sendo atualizada anualmente.

#### **Artigo 10 - Reduções nos pagamentos**

1. 20% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda quinze dias seguidos.
2. 20% na comparticipação mensal sempre que o estabelecimento seja frequentado por irmãos, a partir do 2º filho, nunca inferior ao mínimo estabelecido.
3. Os associados com mais de doze meses de filiação estão isentos de pagamento de inscrição.
4. Haverá isenção de pagamento no mês em que a criança ou jovem estiver de férias, desde que os serviços sejam informados, por escrito, com trinta dias de antecedência.
5. 20% para filhos de pessoal funcionário, membros dos corpos gerentes e conselho de moradores.
6. 50% em caso de doença superior a trinta dias, devidamente comprovada através de declaração médica.
7. Poderá igualmente haver isenção de pagamento em casos especiais e devidamente comprovados, a decidir pela direção.

### **CAPÍTULO III – ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS**

#### **Artigo 11 – Alimentação**

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada, fornecida pela instituição, mediante ementas semanais elaboradas por um nutricionista e afixadas em local visível e adequado.
2. A instituição serve a refeição do meio-dia, lanche da tarde e o jantar, em conformidade com o que for solicitado pelos encarregados de educação e com o que ficar definido no contrato de prestação de serviços, bem como os respetivos custos.
3. No caso de a criança ser alérgica a algum alimento, esse facto deve ser comunicado para adequação da dieta alimentar.

#### **Artigo 12 – Saúde e cuidados de higiene**

1. É obrigatórias as crianças possuírem as vacinas atualizadas de acordo com o PNV (Programa Nacional de Vacinação).
2. 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).





3. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vômitos ou diarreia, os encarregados de educação serão avisados, a fim de com a maior brevidade, retirarem a criança do CATL e providenciarem as diligências julgadas necessárias.
4. Sempre que a criança se ausentar por motivo de doença infeto-contagiosa, deverá apresentar, na altura do seu regresso à instituição, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento.
5. Em caso de acidente da criança na instituição, 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.
6. Caso sejam detetados agentes parasitários, os encarregados de educação serão alertados de imediato para procederem à desinfeção e não poderão as crianças frequentar a instituição até que apresentem a parte infetada do corpo completamente limpa.
7. A família deverá informar de eventuais ocorrências relacionadas com a criança na véspera, assim como o pessoal de serviço informá-los-á de qualquer alteração notada.

### **Artigo 13 – Articulação com a família**

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

1. Haverá semanalmente uma hora de atendimento aos pais ou quem exerça a responsabilidade parental, com marcação prévia;
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/encarregados de educação quando solicitado, será facultado o conhecimento das informações constantes do processo individual da criança;
4. Os pais/encarregados de educação serão envolvidos nas atividades realizadas do CATL, conforme projeto educativo e o programa de atividades anual em vigor;
5. As crianças só podem ser entregues aos pais ou a alguém devidamente autorizado por estes. A autorização da entrada e saída do educando sozinho do estabelecimento tem que ser feita em impresso próprio disponibilizado pelos serviços.

### **Artigo 14 – Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade**

Estas atividades serão organizadas em conformidade com o projeto pedagógico da sala e realizadas respeitando a idade e as necessidades específicas das crianças.

### **Artigo 15 – Atividades de exterior**

1. O CATL organiza passeios e outras atividades no exterior, inseridos no plano pedagógico, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade da criança;
2. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização, por escrito, dos pais/encarregados em documento próprio disponibilizado pela instituição no início do ano letivo.

## **CAPÍTULO IV – FUNCIONAMENTO**

### **Artigo 16 - Períodos de funcionamento**

1. Ano letivo do CATL inicia-se no primeiro dia útil de setembro e termina no último dia útil do mês de Julho.



2. No mês de agosto o CATL funcionará, em regime especial, com atividades lúdicas próprias, apenas para os filhos dos pais que manifestarem a intenção através do preenchimento de impresso próprio até à data posteriormente definida pelos serviços.
3. O CATL funciona diariamente de segunda a sexta das 7h30 às 19h30 com prolongamento até às 20h00.
4. O não cumprimento do horário limite, está sujeito a penalizações a serem determinadas pela direção no início de cada ano letivo explicadas no folheto das normas.
5. Se a instituição necessitar de fechar por motivos justificados, serão os pais/encarregados de educação avisados com a devida antecedência.

#### **Artigo 17 - Quadro de pessoal**

1. Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável e definido no Protocolo de cooperação e de acordo com a legislação vigente.
2. 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.

#### **Artigo 18 – 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 em articulação com o secretário-geral, perante a direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O/a diretor/a pedagógico/a é substituído/a, nas suas ausências e impedimentos, pelo/a educador/a de infância licenciado/a mais antigo/a, previamente designado/a conforme manual de funções da instituição.

### **CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES**

#### **Artigo 19 - Direitos e deveres da Instituição**

1. São direitos da instituição:
  - a) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
  - b) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - c) 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 criança 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) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- f) Manter os processos dos utentes atualizados;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

#### **Artigo 20 - 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 da instituição e os dirigentes da Instituição;
- c) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- d) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- e) Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno do CATL, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- f) Comunicar por escrito à direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

#### **Artigo 21 – Atuação em 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 os colaboradores. Os procedimentos estão descritos no manual de atuação “Prevenção e Controlo da Negligência, Abusos, Maus-tratos e Discriminação”, disponível para consulta quando solicitado;
2. É solicitado anualmente de acordo com o decreto-lei nº 103/2015, o registo criminal a todos os colaboradores, cuja função envolva o contato com menores.

#### **Artigo 22 – 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 onde constem os direitos e obrigações das partes;
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.

**Artigo 23 – Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente**

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à direção pedagógica;
2. As ausências injustificadas superiores a trinta dias seguidos podem determinar a exclusão da criança.

**Artigo 24 – Cessação da prestação de serviços por fato 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.

**Artigo 25 – Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da direção da instituição ou da direção técnica sempre que solicitado, pelo cliente. Disponível também a possibilidade de reclamar eletronicamente no site <https://www.livroreclamacoes.pt>.

**CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Artigo 26 – Confidencialidade**

A instituição garante ao cliente respeito pela sua privacidade e confidencialidade, comprometendo-se a que toda a informação prestada pelos mesmos seja confidencial, de acordo com a lei de proteção de dados pessoais (decreto lei nº 67/98 de 26 de outubro) só podendo ser utilizado por outros mediante autorização do cliente ou de decisão judicial interposta para o efeito.

**Artigo 27 - Vigência e integração de lacunas**

1. O presente regulamento interno revoga o anterior, e entrará em vigor decorridos 30 dias da sua aprovação, podendo ser revisto pela direção sempre que esta considere oportuno.
2. As alterações ao regulamento interno são comunicadas ao Centro Distrital de Braga do Instituto de Segurança Social, I. P., bem como aos respetivos utentes, com a antecedência mínima de 30 dias em relação à entrada em vigor.
3. Os casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela direção.

Aprovado em reunião de direção em 21/04/2022, por deliberação tomada por unanimidade.

O Presidente da Direção,