



# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

RESPOSTA SOCIAL: CATL Conciliação Familiar sem almoço

## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA I Âmbito de Aplicação

A Misericórdia da Vila de Cucujães, Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Rua Núcleo de Atletismo de Cucujães, nº 215, Vila de Cucujães com acordo de cooperação para a resposta social de CATL Conciliação Familiar, celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 27/04/2001.

Este acordo de cooperação foi revisto em 29/09/2015 e rege-se pelas seguintes normas:

### NORMA II Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado na Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, republicada pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho, guião de CATL da direção-geral da ação social – D.G.A.S – 06/1998, despacho normativo n.º 96/89 de 21 de outubro, pelo Acordo de Cooperação estabelecido com o Instituto de Segurança Social, bem como pelos estatutos da Misericórdia da Vila da Cucujães.

### NORMA III Objetivos do Regulamento

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

### NORMA IV Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A Misericórdia da Vila de Cucujães, como resposta social de CATL, assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Cuidados Pessoais, adequados à satisfação das necessidades do cliente;
  - 1.2. Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade do cliente sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
  - 1.3. Cuidados de Higiene;



1.4. Assistência Medicamentosa (mediante apresentação obrigatória de uma cópia da prescrição médica/guia de tratamento, onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento);

1.5. Atividades Sócio Pedagógicas;

1.6. Atividades Extra Curriculares (no início de cada ano letivo os clientes são informados das atividades que irão decorrer nesse ano letivo);

1.7. Atendimento individualizado de acordo com as capacidades e competências do cliente;

1.8. Disponibilização de informação à família sobre o funcionamento do CATL e desenvolvimento do cliente;

1.9. Alargamento de horário de funcionamento;

1.10. Guarda dos clientes no horário pós escolar e interrupções letivas;

1.11. Apoio ao estudo.

2. Ocorrências:

2.1. Sempre que surja alguma ocorrência, a mesma será de imediato analisada pela técnica responsável pelo cliente;

2.2. Na ausência da técnica será responsável pela ocorrência a auxiliar que estiver responsável pelo cliente;

2.3. Entrar em contacto com os serviços de saúde sempre que necessário;

2.4. Em caso de acidente escolar deve ser prestado o primeiro socorro possível e adequado no local;

2.5. Ligar aos bombeiros e/ou 112 sempre que necessário;

2.6. Transportar o cliente ao hospital sempre que necessário;

2.7. Informar os pais e/ou encarregados de educação ou de quem exerce a responsabilidade parental;

2.8. Quando uma criança/jovem se encontra em estado febril, (38.5º) com vômitos ou diarreia, os pais ou quem exerce a responsabilidade parental serão avisados, a fim de com a maior brevidade retirarem a criança/jovem da Instituição e providenciarem as diligências necessárias;

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento:

1. Clientes que frequentem o 1.º Ciclo do Ensino Básico, podendo estes limites ser ajustados aos casos excepcionais, designadamente para atender às necessidades dos pais.

2. Ter cumprido o programa de vacinação obrigatório de acordo com a idade.

3. Os clientes só poderão ser entregues aos pais ou a alguém devidamente credenciado e registado em ficha de inscrição;

3. A troca de informação no ato da receção/saída dos clientes (cuidados especiais, situações de exceção, ou outras de interesse para o conhecimento e desenvolvimento da criança), deverão ser anotados.

5. A admissão dos clientes com deficiência deverá ser objeto de avaliação conjunta dos técnicos do estabelecimento e dos técnicos especialistas que prestam apoio, tendo em atenção:



- 5.1. O parecer técnico da equipa de apoio técnico precece sempre que as houver, ou os serviços especializados dos CRSS ou de IPSS, bem como os encarregados de educação deverão entregar um relatório médico do historial clínico;
- 4.2. Em igualdade de circunstâncias, a deficiência constitui fator de prioridade assim como a inscrição mais antiga;
- 4.3. A admissão deverá ser feita o mais precocemente possível tendo em conta as necessidades dos clientes e dos pais;
- 4.4. A admissão ao longo do ano terá lugar quando tal se verifique absolutamente necessário.

## **NORMA VI**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. N.º do B.I./N.º Cartão de cidadão do Cliente/Pais.
  - 1.2. Boletim de nascimento/N.º Cartão de cidadão.
  - 1.3. Número de Identificação da Segurança Social (NISS).
  - 1.4. NIF- Cartão de Contribuinte.
  - 1.5. N.º Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença.
  - 1.6. Boletim de vacinas atualizado e grupo sanguíneo.
  - 1.7. Relatório médico, comprovativo do estado de saúde do cliente e outras informações tais como dietas, medicação, alergias, quando aplicável.
  - 1.8. Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar (IRS, recibos dos salários e documentos comprovativos de outros rendimentos) entregue anualmente durante o mês de Maio.
  - 1.9. Documentos comprovativos da renda de casa ou de empréstimo bancário para habitação.
  - 1.10. Declaração assinada pelo encarregado de educação ou de quem exerce a responsabilidade parental, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
  - 1.11. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
  - 1.12. Duas fotografias tipo passe;
  - 1.13. N.º Documento de identificação de pessoas autorizadas a recolher os clientes da Instituição;
  - 1.14. Autorização assinada para a recolha de imagens/fotografias do cliente integrada na caderneta do cliente, bem como a recolha de imagens de vídeo, publicações em jornais/revistas.
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano letivo (setembro a julho, na secretaria da Instituição).
  - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 9.00h às 12.24h e das 14.00h às 18.00h, sendo que até ao dia 10 de cada mês este horário prolonga-se até às 19h.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Instituição.
4. 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.



## **NORMA VII**

### **CrITÉrios de AdmissÃO**

Sempre que a capacidade do estabelecimento não permita a admissão do total de clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade e ponderação percentual a qual se encontra à frente de cada critério:

1. Clientes que frequentaram o Pré-escolar ou o CATL da Misericórdia no ano anterior - 50%
2. Situações familiares sociais e economicamente desfavorecidas, ou outras situações de risco social para os clientes – 50%
3. Frequência de irmãos – 40%
4. Ausência ou indisponibilidade dos pais em assegurar aos filhos os cuidados necessários – 20%
5. Filhos de associados (irmãos da Misericórdia), colaboradoras / direção – 50%
6. Clientes de famílias monoparentais ou famílias numerosas – 10%
7. Residentes na freguesia -20%
8. Clientes cujos encarregados de educação trabalhem na freguesia – 20%
9. Clientes que frequentem a EB1 da área de residência da Instituição – 20%
10. Ordem de inscrição – 20%

## **NORMA VIII**

### **AdmissÃO**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a direção da Misericórdia da Vila de Cucujães.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias.
4. No ato da admissão é ainda devido o pagamento do seguro individual de 10,00€ e um pagamento para despesas administrativas, cujo montante atual é de 15,00€ e será afixado anualmente, no placar informativo da entrada da Instituição sempre que o mesmo seja alterado.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. Os novos clientes serão acolhidos pela técnica do CATL, animadora e ajudantes de ação educativa do CATL Conciliação Familiar;
2. Os pais/encarregados de educação serão chamados para uma entrevista individual onde preencherão uma ficha informativa sobre os seus educandos e suas necessidades e lhes é apresentado o projeto educativo;
3. Deste acolhimento resulta um registo datado e assinado pelo responsável técnico, que é colocado ao dispor da família.



## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

A Misericórdia da Vila de Cucujães dispõe de um processo individual para cada cliente, desdobrado em dois, que se situam na sala de atividades e na secretaria, dos quais consta o seguinte:

1. Na sala de atividades: identificação pessoal, necessidades específicas do cliente, bem como outros elementos considerados relevantes para o bem-estar do cliente (autorizações para administrar medicação, relatórios de doença do cliente, declarações de autorização para filmar/fotografar- fazendo estes registos fotográficos no site e facebook da instituição, bem como em jornais e declarações de autorização para passeios a realizar com os clientes), avaliação e plano anual de atividades;
2. Na secretaria: identificação pessoal, elementos de natureza social e financeira do agregado familiar, bem como outros elementos considerados relevantes, nomeadamente (IRS, recibo de vencimento, comprovativo de empréstimo à habitação e comprovativo de doença crónica).

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao encarregado de educação ou representante legal do cliente a posição que este ocupa na lista de espera.
2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XII**

### **Instalações**

1. A Misericórdia da Vila de Cucujães, está sediada na rua Núcleo de Atletismo de Cucujães, n.º 215, 3720-780 Cucujães, Oliveira de Azeméis, e as suas instalações são compostas por: edifício central, recreios, parque infantil e pré-fabricado para funcionamento do CATL Conciliação Familiar.
2. Anualmente as instalações são desinfetadas por uma entidade habilitada para tal serviço.

## **NORMA XIII**

### **Horários de Funcionamento**

1. O CATL Conciliação Familiar funciona de segunda a sexta-feira, entre o 1º dia útil de setembro e o último dia de agosto. Anualmente será feita um inquérito a todos os pais e/ou encarregados de educação quanto à necessidade dos serviços do CATL Conciliação Familiar durante o mês de agosto, o qual será analisado pela mesa administrativa e direção técnica quanto à necessidade de abertura/encerramento da mesma.
2. Para efeitos de férias do pessoal e da desinfestação anual a Misericórdia encerrará durante um período de 15 dias no mês de agosto, a designar anualmente.
3. Encontra-se encerrada nos dias 24, 26 e 31 de dezembro, 2ª feira de páscoa, feriados e 3.ª feira de carnaval.



4. A Misericórdia pode encerrar ainda (após análise feita pela direção), no mês de dezembro nos dias 27 a 30, para efeitos de férias do pessoal.
5. A Misericórdia encerra sempre que recomendado pelos serviços de saúde.
6. O horário de funcionamento do CATL Conciliação Familiar é o seguinte: abertura às 07:30h e encerramento às 19:00 horas.
7. O não cumprimento do horário de encerramento, por parte dos Encarregados de Educação, determina a aplicação de uma coima de 2.50 € diária.
8. Nas interrupções letivas os clientes devem dar entrada até às 10 horas, salvo exceções justificadas, para não prejudicar o início das atividades nem perturbar o funcionamento das salas.
9. Sempre que os clientes faltarem deverão avisar com antecedência o responsável da sala ou no próprio dia até às 10h.

#### **NORMA XIV**

##### **Entrada e Saída de Visitas**

1. Os clientes podem receber visitas, desde que estas não interfiram com o normal funcionamento do CATL Conciliação Familiar.
2. Nas situações de pais separados e não conciliados, o progenitor que não tenha a guarda do cliente pode visitá-lo, participar em atividades realizadas pela Instituição e recolhê-la, nos termos e nas condições previstas na decisão judicial/acordo de regulação de poder paternal, cuja cópia deve integrar o processo individual do cliente.

#### **NORMA XV**

##### **Pagamento de Mensalidade, Seguro e AEC (Atividades Extra-Curriculares)**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: do dia 1 ao dia 10 do mês em vigor, na secretaria/receção da Instituição, podendo ser efetuado em dinheiro, cheque ou transferência bancária.
2. Caso o dia 10 coincida com um fim-de-semana ou feriado, o prazo de pagamento estende-se até ao dia útil seguinte.
3. Sempre que a participação mensal não for liquidada até à data estipulada, após o dia 10 será efetuado um acréscimo de 1 € por cada dia útil de atraso.
4. Se durante um mês consecutivo as mensalidades atribuídas não forem regularizadas poderá a frequência do cliente ser suspensa por tempo indeterminado até a liquidação do débito.
5. O valor do seguro escolar é de 10 € por cliente e será pago juntamente com a mensalidade de setembro.
6. Quando o cliente começa a frequentar a Instituição após o dia 15 do corrente mês, terá que pagar a proporção correspondente a esse mês.
7. As mensalidades serão atualizadas anualmente no início de cada ano letivo – setembro – tendo sempre em consideração a situação financeira da Instituição e o correspondente custo médio por resposta social.
8. As AEC – Atividades Extra Curriculares, são participadas em conformidade com a frequência das mesmas.
9. O custo da frequência dos clientes nas AEC's será afixado anualmente no placar de informação da Instituição durante o mês de julho.



10. No mês de agosto, porque a instituição encerra 15 dias para férias, a mensalidade terá uma redução excepcional de 50%, sendo obrigatório o seu pagamento mesmo que o cliente falte.

## NORMA XVI

### Tabela de Comparticipações familiares/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas.

n = Número de elementos do agregado familiar

- 2.1. Consideram-se rendimentos do agregado familiar:
  - 2.1.1. Do trabalho dependente;
  - 2.1.2. Do trabalho Independente – rendimentos empresariais e profissionais;
  - 2.1.3. De pensões;
  - 2.1.4. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - 2.1.5. De bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - 2.1.6. Prediais;
  - 2.1.7. De capitais;
  - 2.1.8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 2.2. No que respeita às despesas fixas do agregado familiar consideram-se para o efeito:
  - 2.2.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - 2.2.2. O valor da renda de casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria.
  - 2.2.3. Despesas com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - 2.2.4. Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica do cliente, devidamente comprovada por declaração médica.
3. O valor do rendimento anual líquido do agregado familiar é o que resulta da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.
4. As despesas fixas a que se referem as alíneas 2.2.2. a 2.2.4. serão deduzidas no limite mínimo correspondente ao montante de 12 vezes a remuneração mínima mensal.
5. Em função da necessidade de estrita cobertura dos custos operacionais dos serviços de apoio à família e no limite do valor da comparticipação familiar máxima, as comparticipações familiares serão ajustadas



para que seja assegurada a desejável solidariedade entre os agregados economicamente mais desfavorecidos e aqueles que dispõem de maiores recursos;

6. O valor da mensalidade paga inclui: os complementos alimentares (manhã e tarde), o almoço, o prolongamento do horário, materiais didáticos e de apoio necessários às atividades dos clientes.

7. As mensalidades terão redução nos seguintes casos:

7.1. Caso se verifique a frequência na Instituição (Creche, Pré-Escolar e CATL) de 2 ou mais elementos do mesmo agregado familiar, haverá uma redução de 10% na mensalidade do segundo ou mais irmãos;

7.2. Redução em casos sociais devidamente analisados pela direção;

7.3. Situações específicas de crianças em situação de maior vulnerabilidade económica e social;

7.4. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor, a mesma será atempadamente afixada;

7.5. Quando o cliente faltar mais de 15 dias consecutivos, haverá uma redução de 10% na mensalidade do mesmo, desde que as faltas sejam devidamente justificadas.

7.6. Filhos de colaboradoras que trabalhem na Misericórdia terão um desconto de 20% na mensalidade.

8. A Instituição pode alterar o valor das mensalidades caso se verifiquem sinais exteriores de riqueza ou pobreza.

9. A comparticipação familiar é determinada com base nos seguintes escalões de rendimento *per capita* indexados à remuneração mínima mensal (RMM), tendo-se em atenção ao estipulado na Norma XV, ponto 7:

- 1.º escalão – até 30% do RMM;
- 2.º escalão – > 30% até 50% do RMM;
- 3.º escalão – > 50% até 70% do RMM;
- 4.º escalão – > 70% até 100% do RMM;
- 5.º escalão – > 100% até 150% do RMM;
- 6.º escalão – > 150% do RMM

11. A comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, conforme a tabela seguinte:

Serviços e Equipamentos	Apoio à família/escalões de rendimento					
	1.º	2.º	3.º	4.º	5.º	6.º
CATL Clássico sem almoço	17%	19%	21,5%	24,20%	27%	27,5%

12. Para efeitos do disposto no presente regulamento entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento ou outras situações similares desde que vivam em economia comum.

13. Qualquer alteração de rendimentos do agregado familiar durante o ano letivo deverá ser comunicada à Instituição para efeitos de cálculo da prestação adequada.

14. A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos rendimentos auferidos no ano anterior adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.





15. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e após diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, podendo a Misericórdia determinar a comparticipação familiar de acordo com os rendimentos presumidos até ao limite da comparticipação máxima.

16. A prova das despesas referidas nas alíneas 2.2.2 a 2.2.4 da presente norma, é feita mediante a apresentação de documentos comprovativos do ano anterior.

17. A direção da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade de efetuar o pagamento.

18. Caso o cliente se recuse a entregar os documentos relativos a rendimentos e a despesas que anualmente são pedidos, a direção da Instituição, poderá aplicar a mensalidade mais alta constante da tabela em vigor.

19. A comparticipação familiar 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 pela área da Segurança Social.

#### **NORMA XVII**

##### **Refeições**

1. A alimentação será confeccionada na cozinha da Instituição, por pessoas qualificadas para o cargo.
2. Os clientes deverão tomar o pequeno-almoço em casa.
3. As ementas são elaboradas em coordenação com a cozinheira e coordenadora da Instituição e afixadas semanalmente no placar informativo situado na receção da Instituição.
4. A resposta social fornecerá a todos os clientes as seguintes refeições: almoço, lanche e reforço fim de tarde (se necessário).
5. As refeições serão servidas no seguinte horário: almoço – 12:00h, lanche – 16:00h, nas interrupções letivas. Durante a componente letiva as refeições serão servidas de acordo com o horário escolar dos clientes.
6. Além do prato normal, existirá um prato de dieta, desde que prescrita por médico em caso de necessidade continuada ou pedida pelo encarregado de educação em casos pontuais.
7. É obrigação dos encarregados de educação, caso o cliente não almoce em determinado dia, avisar os responsáveis da sala até às 10h do mesmo dia.
8. Caso o cliente necessite de outro tipo de alimentação mais específica (por questões de saúde), a mesma deverá ser prescrita pelo seu médico/pediatra, entregando uma declaração desta prescrição à responsável da sala.
9. A Instituição tem implementadas as normas exigidas pelo sistema HACCP (Sistema de segurança alimentar), sendo fiscalizada e acompanhada por uma empresa da especialidade.

#### **NORMA XVIII**

##### **Atividades/Serviços Prestados**

1. O CATL Conciliação Familiar desenvolve diferentes atividades pedagógicas adequadas à faixa etária de cada grupo de clientes, em conformidade com o projeto educativo e pedagógico, plano anual de atividades, que anualmente serão definidos.



2. Os clientes que frequentam o CATL Conciliação Familiar dispõem de atividades extracurriculares, a definir no início de cada ano letivo.
3. Nas visitas de estudo, passeio anual e outras saídas, o cliente que não participe, poderá frequentar a Instituição nesse período de tempo.
4. Sempre que possível esta resposta social faz anualmente uma semana de praia;
5. Os clientes que não participem no período de praia, podem frequentar a Instituição.

#### **NORMA XIX**

##### **Transporte, Passeios ou Deslocações**

1. A Instituição realiza o serviço de transporte aos clientes mediante solicitação.
  - a) O serviço de transporte é contratado anualmente para o período letivo de setembro a junho.
  - b) O pagamento é efetuado pelo cliente mensalmente.
  - c) O valor a pagar pelo serviço de transporte é revisto anualmente e é comunicado ao cliente no momento da contratação ou 8 (oito) dias antes da renovação do serviço.
2. A Instituição pode organizar passeios ou deslocações de caráter lúdico-pedagógico. Os encarregados de educação tomarão conhecimento dos mesmos em tempo útil.
  - a) A participação dos clientes nestas atividades está dependente da autorização expressa dos pais/encarregados de educação, elaborada especificamente para cada atividade.
  - b) Sempre que os encarregados de educação não pretendam que o seu educando realize a saída, este poderá frequentar a Instituição naquele período. Os encarregados de educação deverão comunicá-lo com a devida antecedência, de modo a permitir a necessária organização interna da Instituição.
  - c) Na semana de praia (se a mesma se realizar), os clientes que não participarem nesta saída/atividade podem frequentar a Instituição.

#### **NORMA XX**

##### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O conteúdo funcional do quadro do pessoal docente e não docente encontra-se afixado no placar informativo da Instituição.

#### **NORMA XXI**

##### **Direção Técnica**

A direção técnica deste estabelecimento compete a um técnico, conforme o estabelecido no Despacho Normativo n.º 96/89 de 21 de outubro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.



## **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XXII**

#### **I - Direitos dos Clientes/Encarregados de Educação**

São direitos dos clientes:

1. Serem respeitados na sua individualidade na sua independência e formas de estar na vida.
2. Beneficiar de um atendimento personalizado, de acordo com as suas necessidades psicossociais.
3. Ser informado sobre o desenvolvimento do seu educando.
4. Ser informado sobre as normas e regulamentos que lhe digam respeito relativamente à resposta social frequentada pelo seu educando.
5. Participar em atividades de animação e convívio intergeracional, familiar e social.
6. Autorizar ou recusar a participação do seu educando em atividades a desenvolver pela Instituição fora das suas instalações.
7. Contactar a Instituição sempre que necessitar.
8. Os clientes e seus encarregados de educação têm direito à prestação de serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico, psicológico e emocional.
9. Os clientes e seus encarregados de educação têm direito a ver respeitada a sua intimidade e privacidade.
10. Reclamar verbalmente ou por escrito sobre os serviços prestados.

### **NORMA XXIII**

#### **II - Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, os encarregados de educação ou representantes legais têm ainda os seguintes deveres:

1. Os clientes só poderão entrar na resposta social, após os encarregados de educação terem tratado de todas as formalidades junto da secretaria.
2. Pagar pontualmente, nos primeiros dez dias de cada mês, a comparticipação familiar e qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente.
3. Contribuírem pelas formas ao seu alcance para uma educação integral dos clientes, colaborando na busca de soluções para os eventuais problemas surgidos.
4. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente.
5. Informar o responsável da sala sobre aspetos particulares do quotidiano do cliente ou do seu comportamento e possíveis alterações.
6. Ser correto e educado nos contatos que estabelecem com os diferentes colaboradores da Instituição.
7. Acompanhar a integração e a evolução do cliente na resposta social em que está inserida pelo contacto com o pessoal técnico, dentro do horário previamente estabelecido, para receber e prestar informações sobre o seu educando.
8. Cumprir o horário da Instituição.



9. Deverão ler atentamente os prazos e as informações das circulares ou outras diversas que a Instituição envie ao longo do ano letivo e afixadas no placar de informação.
10. Nos casos em que se verifique desrespeito sistemático ao presente regulamento interno, será por iniciativa da coordenadora apresentada a situação à direção para apreciação.
11. Anualmente, os clientes deverão fazer a renovação de inscrição durante o mês de maio, preenchendo a grelha da Instituição e apresentar os documentos aí solicitados.

#### **NORMA XXIV**

##### **I- Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas.
2. Exigir o cumprimento do presente regulamento.
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.
4. Ser informada relativamente às características e necessidades biopsicossociais de cada cliente.
5. Rescindir de Contrato com o cliente nos termos da Norma XXIX.

##### **II - Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
5. Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
6. Sempre que sejam detetados problemas de saúde, a família será informada telefonicamente sendo da sua responsabilidade o encaminhamento para os serviços competentes.

#### **NORMA XXV**

##### **I- Direitos dos colaboradores**

São direitos dos colaboradores do estabelecimento/serviço:

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas.
2. Ter acesso a formação adequada;
3. Ter disponibilizado material e equipamento para a realização do seu trabalho;
4. Os consignados na legislação em vigor;
5. Utilizar os espaços comuns e os destinados aos colaboradores;
6. A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações.

##### **II - Deveres dos Colaboradores**

1. Os colaboradores devem desempenhar a sua atividade com zelo, competência e em articulação com os outros colaboradores e equipa técnica.



2. Os colaboradores e técnicos devem estabelecer uma relação empática com cada cliente.
3. Em dia a definir, no início do ano letivo, a responsável pela resposta social CATL Conciliação Familiar receberá os encarregados de educação das 17h30min às 19h30min.
4. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da mesa administrativa, os superiores hierárquicos, colegas de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
5. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade.
6. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
7. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e colaboradores.
8. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
9. Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
10. Observar as normas de higiene e segurança do trabalho.
11. Contribuir para maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
12. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, participando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento.

#### **NORMA XXVI**

##### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

A Instituição não se responsabiliza pelo extravio, desaparecimento ou dano de qualquer objeto de valor ou brinquedo trazido pelo cliente durante a frequência da resposta social ou pelo extravio de objetos que não estejam devidamente identificados com o nome do cliente.

#### **NORMA XXVII**

##### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

Em caso de desistência da frequência dos serviços da resposta social de CATL Conciliação Familiar, o encarregado de educação ou representante legal do cliente deverá comunicar esse facto ao responsável da sala e à secretaria com 15 dias de antecedência. Se tal não se verificar é obrigatório o pagamento integral do mês decorrente.

#### **NORMA XXVIII**

##### **Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços no ato de admissão e tem a duração de um ano letivo.
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais e arquivado outro no processo individual da criança;



3. Igualmente, será entregue um exemplar do regulamento interno às famílias no ato de celebração do contrato de prestação de serviços;

- a) Para evidência da entrega do regulamento interno será entregue um destacável do mesmo, em como os pais ou representantes legais tomaram conhecimento clarificado do seu teor, bem como o rececionaram.

### **NORMA XXIX**

#### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador**

O cliente poderá cessar o contrato de prestação de serviços nos seguintes casos:

1. Caso não pretenda que o seu educando continue a frequentar a Instituição, tendo em atenção a Norma XXVII.
2. Caso se verifique o não cumprimento do presente regulamento por parte do prestador de serviços.
3. Em situações de alteração da residência/ local de trabalho.
4. Acordo das partes ou não renovação.
5. Caducidade (idade limite).
6. Revogação.
7. Inadaptação da criança.

### **NORMA XXX**

#### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria da Instituição, sempre que desejado e informamos que existe livro de reclamações eletrónico.

### **CAPÍTULO V**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA XXXI**

#### **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a direção da Misericórdia da Vila de Cucujães deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

### **NORMA XXXII**

#### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.



**NORMA XXXIII**  
**Disposições Complementares**

1. À direção reserva-se o direito de encerrar esta resposta social, em situações que coloquem em causa o seu normal funcionamento designadamente, situações que façam perigar a saúde pública, obras, etc..
2. Embora delicado, não podemos deixar de abordar o assunto relativamente aos parasitas (piochos/lêndeadas) que por vezes aparecem nos clientes. Dado a sua propagação, logo que seja detetada uma situação destas, os encarregados de educação serão avisados e deverão fazer a devida desparasitação em casa.
3. Os clientes têm à sua disposição um chapéu com o logotipo da Misericórdia, o qual permanecerá na Instituição.
4. Todos os clientes podem ter uma muda de roupa completa para eventuais imprevistos;
5. Qualquer prejuízo ocasionado ao CATL ou à Instituição, será reparado individual ou coletivamente, conforme seja (m) conhecido (s) o (s) seu (s) autor (es).
6. Todos os encarregados de educação deverão entregar os clientes na sala de atividades a uma responsável pelos mesmos, onde terão que registar a entrada em grelha própria para o efeito. Nunca deverão ser deixados sozinhos na porta e muito menos no portão. Caso isso aconteça, a Instituição não se responsabiliza pelo que se possa suceder, pelo facto de terem sido deixadas sozinhos enquanto se mantiver o estado de calamidade e/ou regras de distanciamento social a entrega dos clientes será feita na entrada principal da Instituição a uma colaboradora destacada para esta função);
7. Todos os pertences que o cliente traga deverão vir devidamente identificados para que não hajam trocas.

**NORMA XXXIV**  
**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 3 de janeiro de 2022.

**NORMA XXXV**  
**Aprovação, Edição e Revisões**

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste regulamento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do CATL Conciliação Familiar sem almoço.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Misericórdia de Vila de Cucujães, a 03 de novembro de 2021.

O Provedor,

(Domingos José de Pinho Pereira)



