



Centro Paroquial e Social de Guilhadeses

**Regulamento Interno**  
**CATL – Centro de Atividades de Tempos Livres**

2019

Índice		
GENERALIDADES		2
<hr/>		
Registo de revisões		
CAPITULO 1- DISPOSIÇÕES GERAIS		3
<hr/>		
Norma 1	Natureza, Fins e Âmbito de aplicação	
Norma 2	Legislação aplicável	
Norma 3	Objetivos do regulamento	
Norma 4	Objetivos do ATL – Atividades de Tempos Livres	
Norma 5	Serviços prestados e atividades desenvolvidas	
CAPITULO 2 - ADMISSÃO DA CRIANÇA		4
<hr/>		
Norma 6	Condições de admissão	
Norma 7	Critérios de seleção e priorização	
Norma 8	Candidatura	
Norma 9	Admissão	
Norma 10	Contrato de prestação de serviços	
Norma 11	Cessaçao da prestação de serviços	
Norma 12	Acolhimento de novas crianças	
Norma 13	Processo Individual da Criança	
Norma 14	Lista de espera	
CAPITULO 3 - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO		6
<hr/>		
Norma 15	Instalações	
Norma 16	Horário de funcionamento	
Norma 17	Atendimento	
Norma 18	Entradas e saídas	
Norma 19	Material necessário	
Norma 20	Passeios e deslocações	
Norma 21	Doença ou acidente	
Norma 22	Medicação	
Norma 23	Higiene e limpeza	
Norma 24	Alimentação	
Norma 25	Projeto educativo	
Norma 26	Direção técnica	
Norma 27	Quadro de pessoal	
Norma 28	Tabela de participações	
Norma 29	Mensalidades	
Norma 30	Redução ou majoração das mensalidades	
CAPITULO 4 - DIREITOS E DEVERES		11
<hr/>		
Norma 31	Direitos da Instituição	
Norma 32	Deveres da Instituição	
Norma 33	Direitos da criança, pais/representantes legais	
Norma 34	Deveres dos pais/representantes legais	
Norma 35	Direitos dos colaboradores do ATL	
Norma 36	Deveres dos colaboradores do ATL	
Norma 37	Procedimentos na prevenção de maus tratos, negligência ou abusos	
CAPITULO 5 - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES		12
<hr/>		
Norma 38	Integração de lacunas	
Norma 39	Livro de reclamações	
Norma 40	Proteção de dados	
Norma 41	Alterações ao regulamento	
Norma 42	Resolução Alternativa de Litígios de Consumo	
Norma 42	Entrada em vigor	

0. GENERALIDADES  
a. Registo de revisões

<b>Versão n°</b>	<b>Descrição</b>	<b>Páginas</b>	<b>Data</b>
1	Elaboração	Página de 1 a 15	2007
2	Revisão geral	Páginas de 2 a 16	05/05/2011
3	Revisão geral	Páginas de 2 a 12	14/03/2014
4	Atualização da Norma 2 e 29	Página 13 e 14	11/05/2015
5	Revisão Norma: 2,5,9,13,16,20,22,24,25,29,38, 39,40,41	Páginas de 3 a 13	28/02/2018
6	Atualização Norma: 2,5, 17, 24, 25, 28, 29, 30 e 42	Páginas de 3,7, 8, 9, 10 e 13	29/03/2019

## CAPITULO 1 DISPOSIÇÕES GERAIS

### Norma 1 Natureza, Fins e Âmbito de aplicação

O Centro Paroquial e Social de Guilhadeses é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede no lugar da Igreja, freguesia de Guilhadeses, concelho de Arcos de Valdevez.

Tem por Missão prestar serviços de apoio social e contribuir para a promoção integral de todas as pessoas num espírito de solidariedade humana, cristã, social e cultural.

Registada na Segurança Social em 10-11-1993, no livro nº5 das Fundações de Solidariedade, sob o nº 39/93, a folha 29, com Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viana do Castelo em 1 de Novembro de 2001.

O ATL – Actividades de Tempos Livres funciona desde Novembro de 2001 integrado num só edifício denominado “*INTERAGE*”.

### Norma 2 Legislação aplicável

Rege-se pelo estipulado no Guião Técnico para a resposta social Centro de Actividades de Tempos Livres da Direção-Geral de Acção Social de Dezembro de 1998 – Despacho Normativo 96/89 de 21 de outubro de 1989, Circular nº 4 /2014 de 16 de dezembro da DGSA, Protocolo de Cooperação celebrado entre o MSSS e a CNIS, Instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho para as IPSS, Decreto-lei nº172 – A/2014, de 14 de novembro \_ aprova o estatuto das IPSS, Portaria 196-A/2015 de 01/07.

### Norma 3 Objectivos do Regulamento

1. Promover o respeito pelos direitos das crianças, entidade e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento estabelecidas;
3. Promover a participação activa de todos os envolvidos no Projecto Educativo da Instituição.

### Norma 4 Objectivos do ATL- “Actividades de Tempos Livres”

1. Proporcionar à criança bem-estar e segurança e permitir a socialização em grupos sociais diversos.
2. Prestar os cuidados necessários ao bem-estar emocional e físico da criança, partilhando com a família todos os cuidados prestados.
3. Proporcionar actividades educativas/sociais que permitam fomentar na criança o espírito de partilha, respeito, compreensão e aceitação de cada um;
4. Cooperar na despistagem precoce de inadaptações ou deficiências e orientar os pais no bom sentido.
5. Incentivar a participação das famílias no processo de desenvolvimento da criança e na partilha de saberes.

### Norma 5 Serviços prestados e actividades desenvolvidas

1. Assegura os seguintes serviços:
  - a. Proporcionar actividades de animação sociocultural a crianças a partir dos 6 anos;
  - b. Promoção e desenvolvimento integral da criança/jovem na vertente educativa e social.
  - c. Suplemento alimentar a meio da manhã e lanche.
2. Serviços extra:

- a) Almoço;
- b) Aulas de dança;
- c) Passeios pedagógicos;
- d) Época balnear com saídas para a praia fluvial/piscinas;
- e) Transporte para deslocações programadas;
- f) Outras a considerar.

## CAPITULO 2 ADMISSÃO DA CRIANÇA

---

### Norma 6 Condições de Admissão

São condições de admissão:

1. Crianças/jovens a partir dos 6 anos de idade.

### Norma 7 Critérios de seleção e priorização

Sempre que a capacidade do ATL não permita a admissão do total de crianças inscritas, as admissões sujeitam-se aos critérios de priorização.

São definidos prioritariamente os seguintes critérios:

1. Crianças em situação de risco;
2. Crianças com necessidades educativas especiais;
3. Ausência ou indisponibilidade dos pais em assegurar aos filhos os cuidados necessários;
4. Situações encaminhadas pelos serviços da Segurança Social;
5. Crianças de famílias monoparentais ou famílias numerosas;
6. Crianças com irmãos a frequentarem a Instituição;

Criança com necessidades educativas especiais – será feita uma avaliação conjunta dos técnicos especialistas que prestam apoio ao responsável do grupo.

O número de crianças com deficiência ou necessidades educativas especiais não deve ser superior a uma criança por grupo, prevendo-se a sua redução quando o nível da deficiência o justifique.

A prioridade define-se pela soma da pontuação que é igual à multiplicação do peso de cada item pelo valor da ponderação atribuída.

Em caso de igualdade nos resultados, funcionará a data de inscrição.

### Norma 8 Candidatura

O Processo de Candidatura tem como objetivo a orientação no atendimento, análise, hierarquização e aprovação dos candidatos.

As candidaturas decorrem ao longo do ano com o seguinte horário de atendimento: das 09.00 horas às 12.30 e das 14.30 às 17.30, nos serviços administrativos do Centro Paroquial.

A candidatura implica o preenchimento da Ficha de Inscrição que faz parte integrante do Processo Individual da Criança. Para formalizar processo é necessário fazer prova das declarações prestadas e entregar cópias dos seguintes documentos:

1. Bilhete de identidade dos encarregados de educação;
2. Número de Identificação da Segurança Social da criança – NISS
3. Declaração do escalão de abono, emitido pela segurança Social ou outro organismo;
4. Número de Identificação Fiscal da criança - NIF
5. Cédula pessoal da criança;

6. Declaração de rendimentos do agregado familiar e nota de liquidação;
7. Outros rendimentos auferidos;
8. Recibos: renda da habitação e vencimentos (2 últimos);
9. Identificação do médico de família da criança;
10. Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
11. Comprovação da situação de vacinas;
12. Outras informações que permitam uma melhor integração da criança.

Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que rege ou determina a tutela/curatela.

Os pais/responsável legal podem visitar as instalações do ATL em horário a combinar, e que não perturbe o normal funcionamento.

Para preenchimento de todo o Processo Individual é necessária a recolha de informações familiares: história pessoal da criança; saúde; hábitos de alimentação e outros, assim como a evolução do desenvolvimento da criança durante a permanência na Instituição.

#### Norma 9 Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora-Técnica e sujeita a aprovação do Presidente do Centro Paroquial.
2. Será devido o pagamento do seguro escolar e despesas processuais, cujos valores se encontram afixados em painel informativo e atualizados em cada novo ano escolar;
3. A renovação da admissão para as crianças que se encontram a frequentar o ATL decorre durante o mês de Maio;
4. Haverá lugar à perda do valor pago na falta de comparência nos primeiros 30 dias consecutivos sem aviso prévio e na desistência sem fundamentação consistente.
5. A recuperação do valor pago é feita mediante exposição por escrito que corrobore a decisão de não frequência nesta Instituição.
6. O número da apólice do seguro pessoal da criança consta no recibo da mensalidade.

#### Norma 10 Contrato de prestação de serviços

Entre o Centro Paroquial e cliente é celebrado um contrato de prestação de serviços.

Serão considerados os seguintes itens:

1. Identificação do Centro Paroquial; período de vigência do contrato; direitos e deveres do cliente e CPSG; alterações ou suspensão/rescisão do contrato; pessoa responsável da criança; serviços contratualizados, local e periodicidade; mensalidade e serviços incluídos; serviços extras e respetivo valor a pagar.
2. O contrato é assinado em duplicado por ambas as partes e entregue um ao cliente. Em caso de alteração de contrato será elaborada uma adenda ao contrato existente com assinatura de ambas as partes interessadas.

#### Norma 11 Cessação da prestação de serviços

1. Por iniciativa do cliente no incumprimento das normas estabelecidas e com um de prazo de 8 dias de antecedência.
2. Por desistência do cliente e com aviso prévio de 8 dias de antecedência.

#### Norma 12 Acolhimento de novas crianças

1. Será estabelecido um programa de acolhimento inicial para cada criança, onde serão observados e aprofundados aspetos relevantes da avaliação diagnóstica, completando ou alterando o seu conteúdo.

2. No decorrer do programa de acolhimento é feita a avaliação das necessidades e expectativas da criança com as diferentes partes envolvidas (responsável e família) na expectativa de superar dificuldades detetadas.
3. Será feito um relatório final do programa de acolhimento e arquivado no processo da criança.

Norma 13  
Processo Individual da Criança

É organizado um processo individual da criança, do qual constam, designadamente:

1. Ficha de inscrição;
2. Critérios de admissão aplicados;
3. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
4. Nº da apólice de seguro escolar;
5. Horário de permanência da criança;
6. Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
7. Autorização, devidamente assinada pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, com identificação da (s) pessoa (s) a quem a criança pode ser entregue;
8. Identificação e contato do médico assistente;
9. Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
10. Comprovação da situação de vacinas;
11. Informação sobre a situação sociofamiliar;
12. Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
13. Cessação do contrato de prestação de serviços.
14. Manifesto de consentimento ou de não consentimento de dados pessoais.

Norma 14  
Lista de espera

Na falta de vaga, o processo de candidatura ficará em lista de espera, podendo no entanto ser encaminhado a outra instituição similar.

Será mantida a informação relativa à lista de espera e comunicado no prazo de 15 dias a ocupação da possível vaga, de acordo com os critérios de prioridade.

**CAPITULO 3**  
**INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

---

Norma 15  
Instalações

É um espaço pensado e construído em função das crianças/jovens, com capacidade para acolher 20, respeitando a área de 2 m<sup>2</sup> por criança.

A natureza do edifício compreende:

- “Sala dos Pintores “ com capacidade para acolher 20 crianças.
- Sala dos Atletas – polivalente
- Ateliê - actividades diversas
- Instalações sanitárias para crianças;
- Instalações sanitárias para funcionários;
- Refeitório – instalações do edifício “Cantinho Alegre”
- Salas de trabalho para funcionários e atendimento aos pais;
- Áreas comuns: Gabinete de trabalho; Gabinete da Direcção técnica; Área exterior com parque de diversões para actividades ao ar livre.

Zona reservada às crianças: salas de actividades; instalações sanitárias e zona polivalente.

Zona reservada aos funcionários: serviço de pessoal/vestiário, instalações sanitárias, Gabinete de trabalho.

### Norma 16 Horário de Funcionamento

Aberto de segunda-feira a sexta-feira com o seguinte horário de funcionamento:

1. Em época de férias escolares abre às 09.00 e encerra às 18.30;
2. Em época escolar abre às 12:00 e encerra às 18:30;
3. Encerra: aos fins de semana, feriados nacionais e municipal; 24 e 31 de Dezembro; segunda-feira de Páscoa e em dias a considerar pela Direção com aviso de 30 dias de antecedência.

### Norma 17 Atendimento

As crianças são recebidas na Sala do Atletas a partir das 09.00 em época de férias e em tempo de aulas às 12:00, onde em conjunto serão apontadas as actividades do dia. No final do dia e a partir das 18.00 as crianças aguardam a vinda dos pais na Sala dos Atletas.

Durante o ano lectivo serão mantidos contactos individuais com os pais/representantes legais com o seguinte objectivo:

- a) Apresentação do projeto educativo;
- b) Informação relativa ao desenvolvimento das actividades
- c) Participação dos mesmos nas atividades conjuntas.

### Norma 18 Entradas e saídas

1. Em tempo de férias as crianças devem dar entrada na Instituição até às 10 horas da manhã de forma a não destabilizar o trabalho de grupo e devem ser recolhidas até às 18.30m pelos pais ou pessoa nomeada para o efeito.
2. A Instituição disponibiliza meia hora de tolerância após o encerramento para as seguintes situações:
  - a. Por incompatibilidade de horário laboral e devidamente autorizados pela Direção;
  - b. Em casos de atraso imprevisto.
3. Quando ocorrem sistematicamente atrasos voluntários que não justifiquem os argumentos supramencionados, e após avisos sucessivos por parte da Instituição, ficam sujeitos a uma coima no valor de 10€/mês. Serve a presente coima para pagamento de compensação extraordinária da funcionária retida com os atrasos voluntários. Este valor será debitado na mensalidade do mês seguinte.
4. Por razões de segurança os horários de entrada e saída são registados diariamente.  
A criança só poderá ser entregue aos respectivos pais/representantes legais ou pessoa devidamente autorizada por estes.  
A criança não pode ser entregue a pessoas não autorizadas, menores de idade ou estranhas aos serviços.  
Nestas situações é de imediato estabelecido o contacto com os pais/representante legal no sentido de apurar o devido consentimento. Caso a comunicação não se estabeleça a criança fica à guarda da Instituição até à chegada da família.

### Norma 19 Material necessário

É necessário o seguinte material:

- Um boné para as actividades de exterior;
- Iogurte (para o final de tarde);
- Outros a solicitar.

### Norma 20 Passeios e deslocações



Os passeios ou deslocações em grupo promovidos pela resposta social estão sujeitos a uma autorização por escrito dos pais/ representantes legais da criança. Compete à responsável o aviso com antecedência de 48 horas. O transporte será assegurado em veículos, de acordo com as normas legais em vigor. As crianças não autorizadas pelos pais/representantes legais permanecem na Instituição a cargo de outra Auxiliar.

#### Norma 21 Doença ou acidente

No caso de doença ou acidente durante a permanência da criança na Instituição, a colaboradora responsável fará de imediato o ponto de situação e tomará as seguintes medidas:

1. Na necessidade de cuidados médicos urgentes, a colaboradora entra em contacto imediato com o nº de emergência nacional e com a família ou unidade de saúde local.
2. Para outras situações não urgentes a família será contactada com o objectivo de garantir os melhores procedimentos a tomar, caso haja indícios de doença infecto-contagiosa a criança será encaminhada para a sala de isolamento onde deverá permanecer até à chegada dos pais/responsáveis legais.
3. Todas as situações de doença devem ser comunicadas ao médico de família e as crianças só devem regressar mediante declaração médica que ateste a inexistência de doença infecto-contagiosa.

#### Norma 22 Medicação

1. A colaboradora responsável não está autorizada a administrar medicação sem o conhecimento e aprovação dos pais/representante legal, que para o efeito deverá assinar um termo de responsabilidade para administração medicamentosa.

#### Norma 23 Higiene e limpeza

Todos os funcionários utilizam fardamento adequado e devem mantê-lo em perfeitas condições de higiene.

A resposta social está equipada com acessórios de higiene para permitir manter uma barreira protectora contra os germes (toalhetes de papel, sabão líquido, bio álcool).

O plano de higiene e limpeza prevê:

- Limpeza e desinfecção diária dos sanitários, salas e restantes partes do edifício. As salas de actividades são arejadas no final da manhã e no fim do dia, os brinquedos limpos e desinfectados, os móveis devem manter-se arrumados e limpos;
- Limpeza e desinfecção diária dos objectos lúdicos, cadeiras, mesas ou outros objetos;
- Semanalmente os vidros exteriores devem ser devidamente lavados;
- O refeitório deve ser limpo no final de cada refeição e arrumadas as loiças e acessórios nos respetivos lugares;
- A farda das funcionárias não pode apresentar sinais de sujidade e sempre que isso aconteça deve ser imediatamente substituída;
- Todo o equipamento de limpeza deve ser arrumado em local próprio fora do alcance das crianças/jovens;
- O lixo deve ser separado convenientemente e colocado nos respetivos contentores do lixo;
- Os funcionários da cozinha têm no seu local de trabalho o manual de Segurança Alimentar que devem respeitar rigorosamente;
- Nas áreas de serviço estão afixados os Registos de limpeza/Plano de higienização que devem ser diariamente assinado pelo prestador de serviços.

#### Norma 24 Alimentação

1. A resposta social ATL fornece um suplemento alimentar e lanche que é parte integrante da comparticipação familiar apurada e respeita as normas gerais de higiene e segurança alimentar.
2. Haverá lugar a dietas mediante apresentação da prescrição médica.
3. A elaboração da ementa é da inteira responsabilidade da Instituição e pode ser consultada semanalmente no placar informativo que se encontra afixado na entrada principal do edifício.
4. Horário de fornecimento:
  - 10.00 Horas – Suplemento da manhã;
  - 15.30 Horas – Lanche.
5. O almoço é um serviço extra comparticipação familiar e opcional que deverá ser solicitado com 5 dias de antecedência ao seu consumo, o fornecimento da refeição obedece às normas de segurança e higiene alimentar.

Norma 25  
Projecto Educativo/Pedagógico

1. A equipa técnica elabora anualmente o projecto educativo para as diferentes respostas sociais do Centro Paroquial com objectivos bem definidos e dado a conhecer aos pais no início de cada ano lectivo.
2. O Projecto Educativo ressalva em todas as circunstâncias os interesses da criança/jovem e aposta na diversidade de atividades de enriquecimento educativo/pedagógico e social.
3. As atividades socioculturais desenvolvem-se em época de férias no período da manhã das 09 horas às 12.00horas e no período da tarde das 14.00 às 18:00 horas e em época letiva das 14:00 às 18:00.
4. As reuniões com a equipa técnica/ Direção técnica são realizadas frequentemente para avaliação e projeção das atividades.
5. No final de cada ano lectivo é realizada uma reunião de avaliação do respectivo Projecto Educativo com a presença do representante dos pais, escolhido de forma aleatória.

Norma 26  
Direção-Técnica

A Direção-Técnica desta resposta social compete a um técnico licenciado na área das Ciências Sociais, cujo nome e formação se encontra afixado em local bem visível.

Norma 27  
Quadro de pessoal

O quadro de pessoal encontra-se afixado junto à entrada principal do edifício, contendo a indicação dos recursos humanos afectos à resposta social e de acordo com a legislação e normativos em vigor.

O Centro Paroquial assume uma equipa de trabalho;

- a. Responsável no tratamento personalizado em todos os momentos da criança;
- b. Coesa e rica em formação académica e humana, defensiva e empenhada na missão, valores e estratégias do Centro Paroquial;
- c. Consciente que transmite aos pais total segurança na entrega dos seus filhos;

Norma 28  
Tabela de comparticipações

1. A comparticipação familiar a pagar mensalmente é respeitante aos serviços a prestar nas condições referidas no nº 1 da Norma nº 5. Os serviços extras referidos no nº 2 da Norma 5 serão pagos mensalmente nos serviços administrativos, mediante apresentação do respectivo comprovativo do seu custo.

2. A comparticipação familiar pela utilização dos serviços é calculada com base em escalões de rendimento “per capita”, indexados à Renumeração Mínima Mensal Garantida (RMMG). A Tabela de Comparticipações é conforme o estipulado na Circular nº 4 /2014 da DGAS.
3. Apuramento do Rendimento “per capita” mensal do agregado familiar de acordo com a seguinte fórmula.

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

Sendo:

RC= Rendimento “per capita” mensal

RF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

4. O somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 5.1 da Circular nº 4/2014 da DGAS têm por limite máximo o RMMG.
5. Ao rendimento per capita mensal apurado aplicam-se as percentagens que determinam o valor da comparticipação familiar de acordo com os seguintes escalões:
6. A comparticipação familiar máxima não poderá exceder o valor do custo médio apurado para a resposta ATL, no ano anterior.

#### Escalões de Rendimento “per capita” mensal:

1º (até 30% do RMN)	2º (de 30% a 50%)	3º (de 50% a 70%)	4º (de 70 a 100%)	5º (100% a 150%)	6º (mais de 150%)
5%	7%	10%	12,5%	15%	15%

#### Norma 29 Mensalidades

1. É efetuado o pagamento da mensalidade no início de cada mês com limite até ao dia 8. Pode ser feito por transferência bancária, cheque ou numerário, nos serviços administrativos, nos seguintes horários: manhã das 09.00 às 12.30; tarde das 14.30 às 17.30m.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após diligências que se considerem adequadas, pode-se convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. Todos os serviços considerados extras e opcionais por decisão dos pais serão taxados separadamente da mensalidade apurada e devidamente discriminados nos recibos de pagamento conforme o preçário estabelecido.

#### Norma 30 Redução ou majoração no valor da mensalidade

Para as seguintes situações:

1. Sempre que se verifique ausência por um período de 15 dias consecutivos devidamente justificados e apresentados à Direção, haverá lugar a uma redução de 10% no valor da mensalidade a pagar;
2. Se frequentar a resposta social ATL ou outra resposta do Centro Paroquial mais de uma criança do mesmo agregado familiar haverá lugar a uma redução de 20 % no valor da mensalidade apurada;
3. Sempre que, através de uma cuidada análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua pela especial onerosidade do encargo com a mensalidade será reduzido o referido valor ou dispensa de pagamento por tempo indeterminado. É competente para decidir a Direção da resposta social;
4. Sempre que se verificarem atrasos consecutivos no pagamento da mensalidade por factos imputáveis aos pais/representantes legais, implica o pagamento de uma compensação no valor de 5% do montante em dívida;

5. A falta de pagamento sem justificação suspende de imediato a frequência da criança a partir do 3º mês em falta e anulação do contrato por incumprimento;
6. Os funcionários da Instituição com mais de um ano de serviço poderão solicitar um benefício no cálculo apurado da mensalidade. Compete à Direcção desta Instituição a decisão após análise cuidadosa e tendo em conta o custo médio relativo ao ano anterior.

#### **CAPITULO 4 DIREITOS E DEVERES**

---

##### Norma 31 Direitos da Instituição

1. Receber pontualmente a mensalidade acordada;
2. O direito à informação e actualização de todos os dados indispensáveis ao processo da criança;
3. O respeito pelos valores defendidos nesta Instituição;
4. O direito à utilização correcta das instalações e equipamentos de acordo com as orientações dadas pelo pessoal;
5. O direito ao cumprimento das regras de funcionamento da Instituição.

##### Norma 32 Deveres da Instituição

1. Respeitar os seus utentes e garantir a prestação de bons serviços.
2. Cumprir com o contratualizado.
3. O dever de exigir que todos os funcionários cumpram com os valores defendidos por esta Instituição.
4. O dever de informar e partilhar com as famílias momentos importantes do desenvolvimento da criança.
5. Alertar os pais sempre que surjam sinais de doença, ou outro tipo de situação que mereça a sua atenção.
6. Garantir o direito à privacidade, confidencialidade e os demais direitos consagrados.
7. Cumprir com os objectivos a que se propõe quer na área *Social*, permitindo a guarda de crianças, quer na área *Educacional* através de um projecto educativo que permita à criança aprendizagens significativas.
8. Proporcionar um bom relacionamento entre pais, funcionários e Direcção com o objectivo de conceber um clima acolhedor e seguro para as crianças.
9. Elaborar o processo individual da criança, de forma a garantir a qualidade dos serviços prestados.

##### Norma 33 Direitos da criança, pais/representantes legais

1. Beneficiar dos cuidados que respondam às necessidades do seu bem-estar físico e afectivo.
2. Usufruir de serviços prestados em termos de equipamento e material pedagógico existente.
3. Sugerir ou reclamar, verbalmente ou por escrito, ao pessoal técnico ou Direcção.
4. Participar nas actividades educativas/pedagógicas e actividades de apoio à família.
5. Autorizar ou recusar a participação da criança em actividades de exterior.
6. O direito a ser informado e esclarecido sobre qualquer alteração ao projecto inicialmente apresentado.
7. O direito à confidencialidade e ao respeito pela privacidade da família.
8. Ser ouvido pela Direcção, mediante aviso prévio.

##### Norma 34 Deveres dos pais/representantes legais

1. Pagar pontualmente a mensalidade acordada.
2. Respeitar o Regulamento Interno assim como funcionários e Direcção.
3. Não falar em tom alto ou agressivo ou ter comportamentos susceptíveis de causar transtornos às crianças/funcionários/pais, que se encontrem dentro das instalações do ATL.

Norma 35  
Direitos dos colaboradores do ATL

1. Ser tratado com respeito e cordialidade;
2. Encontrar bom ambiente de trabalho e dispor de condições de trabalho que permitam o pleno cumprimento da sua atividade;
3. Ser informado com clareza das funções que lhe são confiadas;
4. Participar em ações de formação promovidas pelo estabelecimento.

Norma 36  
Deveres dos colaboradores do ATL

1. Ser assíduo e pontual no cumprimento do horário laboral.
2. Reconhecer e respeitar as diferenças culturais e pessoais dos colaboradores e demais membros da comunidade educativa valorizando os diferentes saberes e culturas.
3. Proporcionar e promover um ambiente de trabalho saudável, visando continuamente os objetivos da educação.
4. Tratar com isenção, imparcialidade, dignidade e amabilidade os utentes e seus familiares/responsáveis.
5. Participar em reuniões para as quais sejam convocados.
6. Respeitar a natureza confidencial da informação relativa aos colaboradores e respetivas famílias.

Norma 37  
Procedimentos na prevenção de maus tratos, negligência ou abusos

Existe um manual de procedimentos na prevenção de maus tratos, negligência ou abusos para a resposta social com o objetivo de informar e orientar todos os intervenientes em situações de violência.

1. Para situações sinalizadas serão tomados os seguintes procedimentos:
  - a) Preencher a ficha de sinalização e entregar à Direcção da resposta social;
  - b) Averiguação e inquirição de testemunhas por parte dos responsáveis nomeados para o efeito;
  - c) Avaliação dos autos de inquirição e intervenções a efetuar junto de entidades competentes e família.
  - d) Sanções aplicar aos agressores clientes, mediante a gravidade da situação:
    - a. Advertência verbal;
    - b. Advertência escrita;
    - c. Suspensão do serviço durante dias a determinar pela Direcção;
    - d. Invocação da cessação de contrato por não cumprimento dos deveres do utente, com aviso de 8 dias de antecedência.
2. Remete-se para a Norma 20, do Capítulo 4, do “Regulamento Interno para o funcionário”, as sanções aplicar nas situações em que os agressores são colaboradores da resposta social.

**CAPITULO 5**  
**DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

Norma 37  
Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Centro Paroquial e Social de Guilhadeses, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Norma 38  
Livro de reclamações

O Centro Paroquial possui um Livro de Reclamações de acordo com as normas legais em vigor, junto da recepção, que poderá ser solicitado à responsável e prestado todo o apoio no encaminhamento da reclamação.

Norma 39  
Proteção de dados

Os dados pessoais são recolhidos e tratados de acordo com o Manual de Procedimentos para a Proteção de Dados em uso nesta Instituição e as demais leis em vigor sobre a matéria. Os colaboradores ao serviço do Centro Paroquial e Social de Guilhadeses garantem sigilo profissional quer na vigência do contrato de prestação de serviços quer após o seu termo.

Norma 40  
Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, qualquer alteração ao presente regulamento deverá ser comunicada com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à redução do contrato a que este assiste.

Norma 41  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

“Esta IPSS não aderiu a um Centro de Arbitragem de Conflitos de consumo. Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo:

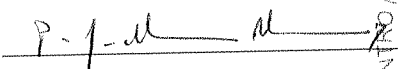
- a) Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo - Tribunal Arbitral de Consumo  
Braga – Web: [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)

Norma 42  
Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor após a sua assinatura.

Guilhadeses, 29/03/2019.

O Presidente da Direcção

  
Pe. José Aventino Amorim de Freitas

