



Casa do Povo de Ribeira do Neiva

CENTRO DE ATIVIDADES
DE TEMPOS LIVRES (CATL)

Regulamento Interno

| **2022**



REGULAMENTO INTERNO CATL

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito e Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Casa do Povo de Ribeira do Neiva, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Atividades de Tempos Livres, adiante designado por CATL, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga, desde janeiro de 1989, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta resposta social rege-se pelo estipulado nos estatutos da Casa do Povo de Ribeira do Neiva e pela seguinte legislação:

- a) Decreto – Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas (com as alterações introduzidas pela Portaria n.º 296/2016 de 28 de novembro e Portaria 218-D/2019 de 15 de julho);
- c) Decreto – Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro – Define o regime de instalação, funcionamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social, estabelecendo ainda o respetivo regime sancionatório;
- d) Protocolo de cooperação em vigor;
- e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 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

A Casa do Povo de Ribeira do Neiva na resposta social de CATL assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Componente de apoio à família – período letivo
 - 1.1. Apoio ao estudo;

- 1.2. Apoio à refeição;
- 1.3. Expressão musical;
- 1.4. Atividades
2. Componente de apoio à família – período de férias escolares
 - 2.1. Apoio à refeição
 - 2.2. Atividades

As atividades desenvolvidas no CATL têm como objetivos:

- a) Promover o desenvolvimento pessoal e social das crianças e jovens;
- b) Facilitar a integração social de crianças e jovens em situação de risco social;
- c) Desenvolver competências de relacionamento interpessoal e de comunicação assertiva;
- d) Apoiar e incentivar as crianças e jovens no seu percurso escolar;
- e) Proporcionar o desenvolvimento de atividades num ambiente físico e social adequado às necessidades e características individuais das crianças e jovens, tendo por base o seu desenvolvimento global e processo de socialização;
- f) Desenvolver a interação família/comunidade/instituição, tendo em vista a valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V Condições de Admissão

A admissão das crianças e/ou jovens na resposta social de CATL da Casa do Povo de Ribeira do Neiva é da responsabilidade da respetiva Direção, após parecer da Diretora Técnica e será feita de acordo com as normas que constam do presente regulamento.

NORMA VI Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição, onde constem os dados de identificação relativos ao cliente e representantes legais e que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a exibição dos seguintes documentos:
 - 1.1. Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade do cliente e, quando necessário, do representante legal;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e, quando necessário, do representante legal;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar.
2. O período de candidatura decorre ao longo do ano letivo.

- 2.1. O horário de atendimento para a candidatura é o praticado pelos Serviços Administrativos da Casa do Povo de Ribeira do Neiva: das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 16h30.
3. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos Serviços Administrativos da Casa do Povo de Ribeira do Neiva.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão de sentença judicial que regule o exercício das responsabilidades parentais/poder paternal ou determine a tutela/curatela.
5. 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**

São critÉrios de prioridade na seleo dos clientes:

- a) Idade, compreendendo crianças a partir dos 6 anos e jovens atÉ aos 30 anos;
- b) Crianças de famÍlias com baixos recursos econmicos;
- c) Situao de risco social para a criança;
- d) FrequÊncia do estabelecimento por irmãos;
- e) ResidÊncia na área da instituio;
- f) Atividade profissional de um dos pais ou representante legal na área da instituio.

NORMA VIII **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma É analisada pelo responsável tÉcnico desta instituio, a quem compete elaborar a resposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter  decisão da entidade competente.
2. A Casa do Povo de Ribeira do Neiva reserva-se o direito de, a tÍtulo excecional e de comprovada necessidade, proceder  admissão de crianças que não se enquadraram nos critÉrios referidos no número anterior.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias.
4. No ato de admissão será entregue uma cópia deste RI ao encarregado de educao.

NORMA IX **Acolhimento dos Novos Clientes**

As novas crianças e jovens são acolhidas em reunião geral, com os pais/encarregados de educao, o corpo tÉcnico e a Direo da Instituio.

NORMA X **Processo Individual do Cliente**

A Casa do Povo de Ribeira do Neiva dispõe de um processo individual para cada criança/jovem, dos quais consta o seguinte: identificao pessoal, elementos de natureza social e financeira do agregado familiar, bem como outros elementos considerados relevantes.

NORMA XI **Listas de Espera**

Sempre que não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, está disponível nos Serviços Administrativos, uma listagem ordenada com as vagas preenchidas, ficando os restantes candidatos ordenados em lista de espera.

CAPÍTULO III **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

NORMA XII **Instalações**

1. A Casa do Povo de Ribeira do Neiva é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, contribuinte n.º 500 964 580, com sede no Lugar da Devesa 4730-150 Duas Igrejas, Vila Verde, telefone n.º 253 381 264, e-mail casapovoribeiraneiva@sapo.pt, cuja constituição foi reconhecida pela Direção-Geral da Segurança Social em 07 de Janeiro de 2005, com efeitos desde 15 de Setembro de 2004.
2. A Casa do Povo de Ribeira do Neiva presta serviço à comunidade através das seguintes respostas sociais: Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Serviço de Apoio Domiciliário e Centro de Atividades de Tempos Livres.
3. O CATL funciona no 1.º piso da Casa do Povo de Ribeira do Neiva, com duas salas de atividades/apoio ao estudo, WC feminino e masculino e refeitório.

NORMA XIII **Horários de Funcionamento**

1. O CATL funciona de 2.ª a 6.ª feira, exceto aos feriados e dias consignados na norma.
2. O CATL funciona na modalidade de extensão de horário e interrupção letiva, e inicia a sua atividade às 7h30 e encerra às 19h00.
3. O CATL encerra para férias de 15 a 31 de Agosto, sempre que haja concordância unânime dos pais ou encarregados de educação.
4. O CATL encerra nos seguintes dias:
 - a) Sábados e domingos;
 - b) Feriados nacionais;
 - c) Feriado municipal;
 - d) 24 e 31 de Dezembro;
 - e) Dia de Carnaval;
 - f) Segunda-feira de Páscoa;
5. Ao longo do ano, a instituição encerrará ainda:
 - a) Sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância de ponto aos funcionários;
 - b) Sempre que seja detetado surto de doença infeto-contagiosa;
 - c) Sempre que seja necessária limpeza, arranjos e restauro.

NORMA XIV Entrada e Saída de Visitas

A entrada de visitas à resposta social de CATL terá de ser comunicada antecipadamente aos Serviços Administrativos da Casa do Povo de Ribeira do Neiva para aqui se verificar a possibilidade do horário da visita, sem prejuízo de tarefas, organização e bem-estar das crianças e jovens.

NORMA XV Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao 10.º dia de cada mês, nos Serviços Administrativos da Instituição. O atraso no pagamento da mensalidade terá por consequência uma penalização a designar pela Direção da Casa do Povo de Ribeira do Neiva.
2. Proceder-se-á ao cancelamento da inscrição se o atraso de pagamento for superior a um mês, sem qualquer justificação.
3. Acrescerão às mensalidades as despesas com transportes e outras por serviços extra solicitados pelos pais e encarregados de educação.
4. O valor da mensalidade pode ser alterado ao longo do ano letivo, desde que se verifique uma alteração dos rendimentos ou da Tabela.

NORMA XVI Tabela de Comparticipações / Preçário de Mensalidades

1. A frequência do CATL, será obrigatoriamente comparticipada pelas famílias das crianças e jovens, considerando a aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, conforme a tabela de valores que se segue:

Equipamento	Escalões de Rendimento					
	1.º	2.º	3.º	4.º	5.º	6.º
CATL – sem almoço	3%	4%	6%	7,5%	9%	9%

2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4 de 16/12/2014 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direção Geral de Ação Social (DGAS), conforme a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

familiar

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente sobre o rendimento e da taxa social única;

- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

3. Situações excecionais quanto à comparticipação das famílias serão analisadas e decididas pela Direção;
4. Existirá uma redução da comparticipação familiar nos casos em que 2 ou mais irmãos frequentem a instituição:
 - a) No caso de dois irmãos, o 2.º paga 80% da mensalidade;
 - b) No caso de 3 ou mais irmãos, o 3.º ou seguintes pagam 50% da mensalidade.
5. Poderão ocorrer acréscimos nas mensalidades, quando ocorram serviços extra, quando os utentes residam fora da freguesia ou quando houver indícios de outros rendimentos não declarados no agregado familiar, podendo a Direção atender a sinais exteriores de riqueza.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor, serão comunicados os clientes num mês e iniciarão no mês seguinte o pagamento com os novos valores, terão desta feita um prazo de 30 dias.

NORMA XVII **Refeições**

1. A Casa do Povo de Ribeira do Neiva, estabelecerá para o CATL um regime alimentar tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases do desenvolvimento das crianças.
2. Os horários das refeições são os seguintes:
 - 2.1. O lanche da manhã será servido às 10h00;
 - 2.2. O almoço será servido às 12h00;
 - 2.3. O lanche da tarde será servido às 16h00;
 - 2.4. O lanche da tarde pode ser servido noutros horários, conforme os diferentes horários escolares das crianças;
3. As ementas serão da responsabilidade da Euresst (empresa que explora a cozinha da Casa do Povo de Ribeira do Neiva) e serão afixadas semanalmente em local visível.
4. Na elaboração das ementas, deverão ter-se em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar.
5. Com exceção de qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica e solicitadas com a antecedência mínima de 24 horas.
6. O pedido de refeições para crianças que não almoçam habitualmente deverá ser feito na véspera.

NORMA XVIII **Saúde**

1. Não poderá ser admitida no CATL da Casa do Povo de Ribeira do Neiva nenhuma criança com sintomas de doença, até ao desaparecimento da mesma.

2. Não poderá ser admitida nenhuma criança com doença considerada transmissível. Incluem-se nomeadamente neste grupo:
 - a) Todas as doenças que se acompanhem de febre;
 - b) Doenças do aparelho digestivo, como a diarreia aguda, sobretudo se acompanhada de febre, e a diarreia persistente de causa não esclarecida;
 - c) Outras doenças infeto-contagiosas, como sarampo, rubéola, varicela, hepatite, meningite, escarlatina, mononucleose infecciosa, tosse convulsa, difteria, febre tifoide...
 - d) Parasitoses cutâneas e intestinais.
3. O período de afastamento dependerá da situação em questão.
4. Após a doença, as crianças/jovens só poderão regressar à instituição mediante a apresentação da declaração médica, comprovativa da inexistência de qualquer perigo de contágio, nomeadamente nos casos referidos nas alíneas b) e c).
5. Sempre que a criança adoeça em casa, os pais deverão informar as pessoas responsáveis pelo CATL sobre a natureza da doença, a fim de serem tomadas precauções em relação às outras crianças, se necessário.
6. Se se verificar algum sintoma de doença na criança durante a sua permanência no CATL, cabe à instituição avisar os pais, que deverão providenciar a rápida recolha da criança.
7. Só serão administrados medicamentos que tragam uma receita médica ou declaração do pai/mãe, em que conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento. Os medicamentos deverão ser guardados em local adequado e administrados sob a responsabilidade dos auxiliares. As indicações da prescrição médica, bem como o nome da criança deverão constar de forma bem legível na embalagem do medicamento e em folha própria.
8. Em caso de acidente, a criança será assistida na instituição ou, se necessário, recorrer-se-á à unidade de saúde mais próxima, avisando-se de imediato os pais ou encarregados de educação da criança.
9. A vigilância médica é da responsabilidade das famílias.
10. Em caso de surto epidémico, como medida profilática, deverá ser pedida pela Direção da Instituição colaboração ao Centro de Saúde local.

NORMA XIX

Atividades / Serviços Prestados

Os serviços prestados pelo CATL definem-se:

1. Apoio sociofamiliar
 - 1.1. Promoção do acolhimento, guarda, proteção, segurança e prestação de todos os cuidados básicos necessários às crianças e jovens;
 - 1.2. Apoio e retaguarda familiar, durante o tempo parcial de afastamento da criança ou jovem do seu meio familiar, através de um processo de atendimento personalizado e de qualidade, que inclui os serviços direcionados aos cuidados básicos de alimentação.
2. Apoio educativo e pedagógico
 - 2.1. Promoção do desenvolvimento integral da criança/jovem, num clima de segurança afetiva e física, acompanhando e estimulando o seu processo evolutivo;
 - 2.2. Desenvolvimento e promoção da colaboração com a família na partilha de responsabilidades no processo educativo da criança/jovem;

- 2.3. Favorecimento da formação e desenvolvimento da criança/jovem, através da promoção de aprendizagens e experiências diferenciadas e significativas;
- 2.4. Implementação de práticas lúdico-pedagógicas intencionais, estruturadas, organizadas e ajustadas às necessidades das crianças e jovens.
3. A equipa técnica reunirá no mês de Setembro para a elaboração do Projeto Pedagógico da Instituição para o respetivo ano letivo.
 - 3.1. Realizar-se-ão periódica e regularmente reuniões de equipa com o objetivo de analisar os diversos aspetos de funcionamento do CATL;
 - 3.2. Cabe à equipa técnica acompanhar e avaliar as atividades;
 - 3.3. Sempre que for considerado conveniente, a Direção e/ou equipa técnica marcarão reuniões com os pais e/ou encarregados de educação com dos objetivos de informar e formar, permitindo assim aos pais e/ou encarregados de educação um conhecimento mais atualizado das suas crianças, tendo em vista um acompanhamento mais adequado e eficaz.

NORMA XX **Passeios ou Deslocações**

1. As saídas para o exterior dentro da localidade de Duas Igrejas serão comunicadas aos pais e encarregados de educação através de folha informativa;
2. As saídas para o exterior, cujo destino vá além da localidade de Duas Igrejas, serão previamente comunicadas através de ficha de autorização, que os pais e encarregados de educação deverão preencher e devolver no prazo máximo de 48 horas;

NORMA XXI **Faltas e Ausências**

1. Consideram-se ausências justificadas as resultantes de doença ou outros motivos relevantes, dos quais tenha sido dado conhecimento escrito e atempado à instituição.
 - 1.1. As ausências justificadas que não excedam os 15 dias seguidos, não têm qualquer redução na mensalidade;
 - 1.2. Nos períodos de ausência justificada, superiores a 15 dias, haverá uma redução de 25% na mensalidade;
 - 1.3. Quando ocorram situações de ausências justificadas, superiores a 30 dias, terá de ser paga uma taxa no valor de 10€.
2. As ausências injustificadas implicam o pagamento total da mensalidade.
 - 2.1. As ausências de comparecimento não justificadas e superiores a 30 dias, determinam o cancelamento da respetiva inscrição.

NORMA XXII **Roupas e Objetos Pessoais**

1. A instituição não se responsabiliza por danos ou perdas de objetos pessoais, nomeadamente peças de vestuário, objetos em ouro, brinquedos ou outros que o cliente use.
2. As crianças não devem trazer para o CATL objetos de valor.

NORMA XXIII **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal adequado ao bom funcionamento do CATL comportará:

- a) Direção Técnica, constituída por uma Técnica Superior de Serviço Social;
- b) Educadora Social;
- c) Psicóloga;
- d) Monitores;
- e) Auxiliares de CATL: cozinheiras, auxiliares de cozinha e auxiliar de serviços gerais.

NORMA XXIV **Direção Técnica**

A Direção Técnica é assegurada por um colaborador devidamente habilitado, de acordo com a legislação regulamentar.

O Diretor Técnico, deve ser substituído nas suas ausências, por um dos elementos do quadro de pessoal, a designar com a aprovação da Direção.

CAPÍTULO IV **GESTÃO DE SITUAÇÕES DE MAUS TRATOS**

NORMA XXV **Definição e Tipificação dos Maus Tratos**

1. São considerados maus tratos todas as ações ou omissões que desrespeitam os direitos fundamentais da criança/jovens, cometidas com ou sem intencionalidade, não só pelos colaboradores, mas também pelos significativos.
2. Os maus tratos podem ser tipificados da seguinte forma:
 - 1.1. Maus tratos físicos
 - 1.2. Maus tratos psicológicos e emocionais
 - 1.3. Maus tratos por omissão de cuidados

NORMA XXVI **Prevenção e Atuação**

1. É da responsabilidade da instituição sensibilizar, educar e formar os colaboradores bem como os significativos e no que respeita à prevenção dos maus tratos.
2. Os direitos dos clientes, tal como constam no presente regulamento, deverão estar acessíveis e disponíveis aos clientes e seus significativos, bem como aos colaboradores da Instituição.
3. Cabe à direção técnica avaliar regularmente o funcionamento e o comportamento dos colaboradores, clientes e seus significativos, como forma de despistar a ocorrência de eventuais situações de mau trato.
4. Em caso de denúncia ou suspeita de mau trato a dever-se-á adotar os seguintes procedimentos:
 - a) Comunicar de imediato a situação à direção da instituição;
 - b) Permitir e/ou facilitar a denúncia dos maus tratos sem risco de retaliação;

- c) Assegurar a confidencialidade e o respeito no tratamento da informação que deverá ser cuidadosamente registada, garantindo a segurança da vítima e do responsável pela denúncia, quando este não é a vítima;
- d) Realizar uma avaliação multidisciplinar de forma a averiguar corretamente a situação e os factos respetivos;
- e) Em caso de confirmação da situação de mau trato por parte de um colaborador, ou significativos, cabe à direção da instituição informar, formar e apoiar na superação da situação ou, em casos extremos, a acionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação da criança/jovem;
- f) Em caso de confirmação da situação de mau trato por parte de um colaborador, a direção da instituição poderá proceder à instauração de um processo disciplinar e decidir quanto ao modo de atuação mais adequado à situação ocorrida, salvaguardando a integridade, segurança e não discriminação do cliente.

NORMA XXVII **Reclamações**

A Casa do Povo de Ribeira do Neiva possui um livro de reclamações que deverá, quando a situação o exigir ser solicitado na secretaria da instituição.

As reclamações aí registadas serão objeto de verificação de dados e enviadas à entidade reguladora.

As reclamações ou reparos vindos quer dos clientes, quer dos seus significativos, ainda que reportadas verbalmente, serão sempre objeto de análise averiguação dos factos ocorridos, agindo esta instituição em conformidade de modo a garantir os direitos e deveres de todos os intervenientes.

CAPÍTULO V **DIREITOS E DEVERES**

NORMA XXVIII **Direitos e Deveres dos Clientes**

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes do CATL da Casa do Povo de Ribeira do Neiva, têm ainda os seguintes direitos:
 - a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
 - b) Respeito pela sua personalidade, identidade e privacidade por parte da Instituição;
 - c) Usufruir dos serviços e equipamentos existentes e disponíveis para a respetiva sala de atividades e espaços de recreio;
 - d) Conhecer antecipadamente as atividades programadas;
 - e) Participar na elaboração do plano de atividades a desenvolver;
 - f) Participar nas atividades promovidas pelo CATL;
 - g) Receber cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação;
 - h) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica.
2. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes do CATL da Casa do Povo de Ribeira do Neiva, têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir as regras estabelecidas no CATL e neste regulamento interno;
- b) Participar nas atividades desenvolvidas;
- c) Cumprir os horários fixados;
- d) Adotar uma atitude de respeito perante as outras crianças/jovens e funcionários da instituição;

NORMA XXIX

Direitos dos Encarregados de Educação ou Representantes Legais

1. Ser informado e participar em todas as situações relacionadas com as suas crianças/jovens, sejam de natureza pedagógica ou outras.
2. Ser atendido individualmente pelos responsáveis da Instituição.
3. Apresentar aos responsáveis de serviços ou à Direção quaisquer problemas, críticas ou sugestões que considerem pertinentes.

NORMA XXX

Deveres dos Encarregados de Educação ou Representantes Legais

1. Pagar, pontualmente, a comparticipação familiar ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente.
2. Contribuir para uma educação e formação integral das crianças/jovens, colaborando na procura de soluções e alternativas para os eventuais problemas encontrados.
3. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente.
4. Informar o responsável do CATL sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações, determinantes para o funcionamento da criança/jovem.
5. Ser correto e educado nos contactos que estabelece com os diferentes colaboradores da instituição.

NORMA XXXI

Direitos da Entidade Gestora Da Instituição

São direitos da entidade gestora da Instituição:

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
2. Exigir o cumprimento do presente regulamento;
3. Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

NORMA XXXII

Deveres da Entidade Gestora Da Instituição

São deveres da entidade gestora da Instituição:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
3. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
4. Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
5. Possuir livro de reclamações.



NORMA XXXIII

Interrupção da Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços pode ser cancelada quando:
 - a) Se verificar a prestação de falsas declarações, nomeadamente para efeitos de atribuição de mensalidades;
 - b) Em caso de não cumprimento do pagamento da mensalidade, mesmo após contacto da instituição para regularização da situação, conforme referido no Capítulo III, Norma XV, deste regulamento;
 - c) As ausências superiores a 30 dias, quando injustificadas, desvinculam a instituição relativamente à criança;
 - d) Se se verificar o incumprimento de disposições nos estatutos da Casa do Povo de Ribeira do Neiva, no presente regulamento ou emanadas pela Direção.
2. Nos casos de cancelamento por anulação ou desistência, a criança perde todas as prioridades pelo que, para efeitos de nova admissão, ficará sujeito a lista de espera, como se da primeira inscrição se tratasse.

NORMA XXIV

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre os pais ou representante legal da criança/jovem e a Casa do Povo de Ribeira do Neiva, deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

O contrato de prestação de serviços pode cessar por facto não imputável à Casa do Povo de Ribeira do Neiva, nas seguintes circunstâncias:

- a) Por denúncia dos pais/encarregados de educação, no prazo mínimo de um mês, com argumentação bem fundamentada para a cessação e estudada pelos dirigentes da instituição;
- b) Por outras circunstâncias avaliadas em devido tempo pela Direção da instituição.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII

Alterações ao Regulamento

As normas do presente regulamento poderão a qualquer momento, ser alteradas por decisão da Direção da Casa do Povo de Ribeira do Neiva e comunicadas aos clientes e seus representantes legais com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assiste.

Sempre que haja alterações ao Regulamento Interno, as mesmas serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social, IP.



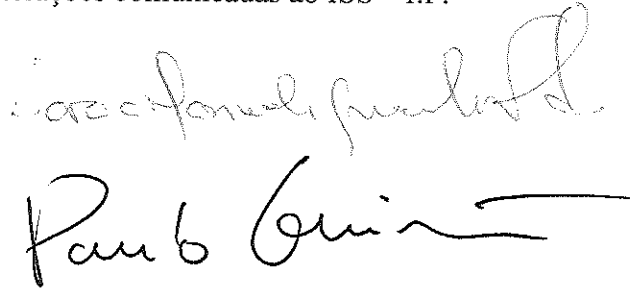
NORMA XXXIX
Integração de Lacunas

Os casos omissos no presente regulamento serão discutidos e resolvidos pela Direção da Casa do Povo de Ribeira do Neiva.

NORMA XL
Entrada em Vigor

O presente Regulamento foi aprovado em Assembleia Geral a 30 de setembro de 2022, sendo estas alterações comunicadas ao ISS – I.P.

A Direção:



Paulo António Gonçalves