



# REGULAMENTO INTERNO

## CENTRO DE ATIVIDADES E LAZER

### Índice

<b>CAPÍTULO I: DENOMINAÇÃO E FINS DO CAL .....</b>	<b>3</b>
ARTIGO 1º .....	3
<b>CARACTERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
ARTIGO 2º .....	3
<b>LEGISLAÇÃO APLICÁVEL .....</b>	<b>3</b>
ARTIGO 3º .....	3
<b>OBJETIVOS DO REGULAMENTO .....</b>	<b>3</b>
ARTIGO 4º .....	3
<b>OBJETIVOS E MISSÃO DA RESPOSTA .....</b>	<b>3</b>
ARTIGO 5º .....	4
<b>SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....</b>	<b>4</b>
ARTIGO 6º .....	4
<b>REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS - RGPD .....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II: PROCESSO DE CANDIDATURA/ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES .....</b>	<b>5</b>
ARTIGO 7º .....	5
<b>CANDIDATURA .....</b>	<b>5</b>
ARTIGO 8º .....	5
<b>RENOVAÇÃO DE MATRÍCULA .....</b>	<b>5</b>
ARTIGO 9º .....	5
<b>DOCUMENTOS A APRESENTAR .....</b>	<b>5</b>
ARTIGO 10º .....	6
<b>CONDIÇÕES DE ADMISSÃO .....</b>	<b>6</b>
ARTIGO 11º .....	6
<b>CRITÉRIOS DE ADMISSÃO E PRIORIZAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
ARTIGO 12º .....	7
<b>ADMISSÃO .....</b>	<b>7</b>
ARTIGO 13º .....	7
<b>ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES/UTENTES .....</b>	<b>7</b>
ARTIGO 14º .....	7
<b>LISTA DE CANDIDATOS .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO III: RELAÇÕES CONTRATUAIS .....</b>	<b>8</b>
ARTIGO 15º .....	8
<b>PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE/UTENTE .....</b>	<b>8</b>
ARTIGO 16º .....	8
<b>CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....</b>	<b>8</b>
ARTIGO 17º .....	8
<b>COMUNICAÇÕES .....</b>	<b>8</b>
ARTIGO 18º .....	9
<b>PRINCÍPIOS ORIENTADORES .....</b>	<b>9</b>
ARTIGO 19º .....	9
<b>CONCEITOS .....</b>	<b>9</b>
ARTIGO 20º .....	10
<b>DETERMINAÇÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES .....</b>	<b>10</b>
ARTIGO 21º .....	10
<b>CÁLCULO RENDIMENTO PER CAPITA .....</b>	<b>10</b>
ARTIGO 22º .....	10
<b>PROVA DOS RENDIMENTOS .....</b>	<b>10</b>
ARTIGO 23º .....	11
<b>COMPARTICIPAÇÃO DAS FAMILIAS .....</b>	<b>11</b>
ARTIGO 24º .....	11
<b>MENSALIDADES .....</b>	<b>11</b>
ARTIGO 25º .....	12
<b>REDUÇÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES .....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO IV: ATIVIDADES, SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO .....</b>	<b>12</b>
ARTIGO 26º .....	12
<b>INSTALAÇÕES .....</b>	<b>12</b>
ARTIGO 27º .....	12
<b>HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO .....</b>	<b>12</b>
ARTIGO 28º .....	12
<b>INTERRUPÇÃO DAS ATIVIDADES .....</b>	<b>12</b>
ARTIGO 29º .....	13
<b>ASSIDUIDADE .....</b>	<b>13</b>
ARTIGO 30º .....	13
<b>RECEÇÃO E ENTREGA DOS CLIENTES/UTENTES .....</b>	<b>13</b>
ARTIGO 31º .....	13
<b>SEGURANÇA .....</b>	<b>13</b>



ARTIGO 32º	14
<b>PODER PATERNAL NOS CASOS DE SEPARAÇÃO DE FACTO</b>	<b>14</b>
ARTIGO 33º	14
<b>NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS</b>	<b>14</b>
ARTIGO 34º	14
<b>CÓDIGO DE CONDUTA</b>	<b>14</b>
ARTIGO 35º	14
<b>SAÚDE</b>	<b>14</b>
ARTIGO 36º	15
<b>ALIMENTAÇÃO</b>	<b>15</b>
ARTIGO 37º	15
<b>PASSEIOS E DESLOCAÇÕES</b>	<b>15</b>
ARTIGO 38º	15
<b>AVALIAÇÃO</b>	<b>15</b>
ARTIGO 39º	16
<b>ATENDIMENTO AOS PAIS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO</b>	<b>16</b>
ARTIGO 40º	16
<b>BENEFICIÁRIOS DOS TRANSPORTES</b>	<b>16</b>
ARTIGO 41º	16
<b>REGRAS DE UTILIZAÇÃO DOS TRANSPORTES</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO V: DIREITOS E DEVERES</b>	<b>16</b>
ARTIGO 42º	16
<b>PARTICIPAÇÃO DOS PAIS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO</b>	<b>16</b>
ARTIGO 43º	17
<b>DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO</b>	<b>17</b>
ARTIGO 44º	18
<b>DIREITOS E DEVERES GERAIS DOS (AS) FUNCIONÁRIOS (AS)</b>	<b>18</b>
ARTIGO 45º	18
<b>DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES/UTENTES E DOS SEUS RESPONSÁVEIS</b>	<b>18</b>
ARTIGO 46º	19
<b>ENTRADA E SAÍDA DAS VISITAS</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO VI: SANÇÕES E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS</b>	<b>19</b>
ARTIGO 47º	19
<b>SANÇÕES/PROCEDIMENTOS</b>	<b>19</b>
ARTIGO 48º	19
<b>CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO VII: PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS</b>	<b>20</b>
ARTIGO 49º	20
<b>DEFINIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL E CRITÉRIO DE SELEÇÃO</b>	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO IX: DISPOSIÇÕES FINAIS</b>	<b>20</b>
ARTIGO 50º	20
<b>ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO</b>	<b>20</b>
ARTIGO 51º	20
<b>INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES</b>	<b>20</b>
ARTIGO 52º	20
<b>LIVRO DE RECLAMAÇÕES</b>	<b>20</b>
ARTIGO 53º	20
<b>LITÍGIOS</b>	<b>20</b>
ARTIGO 54º	21
<b>APROVAÇÃO, EDIÇÃO, REVISÕES E VIGÊNCIA</b>	<b>21</b>



## CAPÍTULO I: DENOMINAÇÃO E FINS DO CAL

### ARTIGO 1º

#### **CARACTERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO**

- 1- A **SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ÁGUEDA (SCMA)** é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, de utilidade pública, desenvolvendo Respostas Sociais na área da infância, juventude, população idosa e cuidados continuados de saúde. Tem a sua sede na Rua da Misericórdia n.º 219, código postal 3750-130, Concelho de Águeda, Distrito de Aveiro, Telefone n.º 234 690 351, Fax n.º 234 601 630, E-Mail: secretaria.geral@scm-agueada.pt, Contribuinte n.º 500 766 789;
- 2- O presente Regulamento tem por objetivo estabelecer as normas da Resposta de **CENTRO DE ATIVIDADES E LAZER (CAL)** da Casa da Criança da Santa Casa da Misericórdia de Águeda, com morada na Rua da Misericórdia n.º 219, código postal 3750-130, Concelho de Águeda, Distrito de Aveiro, Telefone n.º 234 690 355 e E-mail: casa.crianca@scm-agueada.pt, doravante abreviadamente designadas, respetivamente por **CAL** e **SCMA**, criada no âmbito do previsto no n.º 2 do Artigo 1.º-B (*Fins secundários e atividades instrumentais*), do Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro.
- 3- A Casa da Criança teve como fundador o Professor Doutor Bissaya Barreto, que em 1952 criou no Distrito de Aveiro várias “Casas da Criança”. A Casa da Criança de Águeda ocupou o edifício que o filho do Conde de Sucena tinha mandado construir junto ao Hospital – Asylo Conde de Sucena e que mais tarde doou à Santa Casa da Misericórdia de Águeda. Tendo este edifício sido cedido ao Governo Civil de Aveiro, devido a necessidades de espaço foi a Casa da Criança de Águeda transferida para a cadeia da Comarca em 1975, ali permanecendo até 1995, altura em que ocupou as novas e atuais instalações. Entretanto, em 1991, a Santa Casa da Misericórdia de Águeda havia assumido a responsabilidade pelo funcionamento e gestão da Casa da Criança. A inauguração oficial das novas instalações realizou-se no dia 5 de julho de 1997 e foi presidida por Sua Ex.ª o Senhor Ministro da Solidariedade Social, Dr. Eduardo Ferro Rodrigues.

### ARTIGO 2º

#### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Esta estrutura prestadora de serviços à infância rege-se igualmente pelo estipulado em:

- 1- Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, que aprova os Estatutos das IPSS.
- 2- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
- 3- Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, na sua redação atual (Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro), que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
- 4- Decreto-Lei n.º 74-2017 de 21 de junho, que obriga a existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico.
- 5- Lei n.º 13/2006 de 17 de abril, que define o regime jurídico do transporte coletivo de crianças e jovens até aos 16 anos.
- 6- Despacho Normativo n.º 96/89, de 21 de outubro, que estabelece as normas reguladoras das condições de instalações funcionamento dos Centros de Atividades de Tempos Livres com fins lucrativos.
- 7- Orientações Técnicas acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC).
- 8- Guião Técnico da Resposta.
- 9- Protocolos de Cooperação em vigor;
- 10- Contratos Coletivos de Trabalho em vigor na SCMA.
- 11- Contratos de Prestação de Serviços em vigor na SCMA.
- 12- Demais legislação em matéria de cooperação.

### ARTIGO 3º

#### **OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento da Resposta Social de CAL, e visa:

- 1- Promover o respeito pelos Direitos das Crianças 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 de todas as crianças/jovens (à frente designadas por Clientes/utentes) ou seus representantes legais.

### ARTIGO 4º

#### **OBJETIVOS E MISSÃO DA RESPOSTA**

- 1- O CAL é a resposta que proporciona atividades de lazer a crianças e jovens, nos tempos livres das responsabilidades escolares, desenvolvendo-se através de diferentes modelos de intervenção, nomeadamente acompanhamento/inserção, prática de atividades específicas e multiatividades, incidindo, de modo particular, nas áreas do desenvolvimento psico-motor, psicossocial, cognitivo, bem como da comunicação e construção dos códigos formais de aprendizagem.



- 2- O CAL funciona em articulação com as famílias, em ordem a assegurar-se uma complementaridade educativa;
- 3- A concretização destes objetivos é prosseguida, nomeadamente através de:
  - a) Reuniões periódicas de informação e formação;
  - b) Contactos individuais com as famílias, tendo em vista o conhecimento atualizado de cada Cliente/utente;
  - c) Colaboração com as famílias, incentivando a participação destas na rotina da vida diária do Centro.
- 4- Tendo em vista o intercâmbio de ações que visem o desenvolvimento e a integração dos Clientes/utentes, o CAL articula-se com a comunidade local, tendo em vista:
  - a) A criação de laços de convivência com os vários grupos e estruturas existentes, nomeadamente, os estabelecimentos de ensino, empresas, autarquias;
  - b) A valorização dos recursos do meio, estimulando a sua utilização.
- 5- O CAL tem como objetivo:
  - a) Promover relações de interação de acordo com as necessidades específicas das crianças/jovens;
  - b) Promover o desenvolvimento de situações ricas em afeto que ajudem a criança/jovem a desenvolver sentimentos de segurança, estabilidade e pertença;
  - c) Desenvolver formas de acolhimento dos pais das crianças/jovens que permitam a construção de sentimentos de confiança e compreensão mútua das lógicas educativas utilizadas por pais e educadores;
  - d) Ajudar a criança/jovem a utilizar as suas crescentes capacidades psico-motoras, cognitivas e psicossociais, para descobrir, alcançar e explorar o mundo que a rodeia;
  - e) Promover a aprendizagem progressiva de situações de exercício de responsabilidade e autodomínio;
  - f) Ajudar a construção de normas individuais e sociais necessárias ao desenvolvimento de padrões de comportamento equilibrados;
  - g) Possibilitar atividades de planificação de desenvolvimento de projetos e ideias;
  - h) Incentivar situações de interação individual e em grupo e que permitam a discussão de pontos de vista e maleabilização de opiniões e conceitos.

#### ARTIGO 5º

##### **SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

- 1- As atividades incluídas na mensalidade da Resposta de CAL são:
  - a) Atividades Sociopedagógicas;
  - b) Atividades orientadas de acordo com o currículo escolar;
  - c) Atividades de apoio à família;
  - d) Alimentação.
- 2- Os serviços da Resposta Social de CAL não incluídos na mensalidade que terão o custo previsto na Tabela de Preços, sempre que existam custos adicionais inerentes, são:
  - a) Transporte Instituição / Escola / Instituição;
  - b) Transporte Casa / Instituição / Casa;
  - c) Outros serviços definidos pela Mesa Administrativa, de acordo com as necessidades e interesses dos clientes/utentes, e aceites pelo Segundo Outorgante.

#### ARTIGO 6º

##### **REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS - RGPD**

- 1- Os Dados Pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos Serviços da SCMA.
- 2- O seu tratamento e retenção é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à Instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
- 3- Os Dados são tratados sob orientação do Responsável e do Encarregado da Proteção de Dados e pelos Profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de Crianças que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
- 4- Caso tenha sido autorizada a captação e divulgação da imagem do Cliente/utente, esta só diz respeito a este, estando proibida qualquer captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som de outras pessoas.
- 5- É expressamente proibida a utilização por parte do Cliente/utente de qualquer dispositivo que permita a captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som de todos aqueles que se relacionem com a Instituição, sob pena de assumirem a responsabilidade por tal violação.
- 6- A SCMA possui uma Política de Privacidade e um Código de Conduta, que poderá ser consultado por quem tenha interesse junto dos Serviços Administrativos e no site da Instituição, que pretende assegurar e evidenciar o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).



## CAPÍTULO II: PROCESSO DE CANDIDATURA/ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES

### ARTIGO 7º

#### CANDIDATURA

- 1- A candidatura é efetuada na secretaria do equipamento sendo o horário para atendimento todos os dias úteis, entre as **9h00** e as **12h30** e entre as **14h00** e as **18h00**;
- 2- Para efeitos de admissão, o Responsável do Cliente/utente deverá proceder à candidatura do Cliente/utente através do preenchimento de uma ficha de Candidatura/Admissão – área da infância (ou pedido pelas Entidades competentes), que constitui parte integrante do Processo Individual do Cliente/utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos documentos descritos no artigo seguinte do presente Regulamento, por forma a serem avaliadas as condições de admissão;
- 3- As candidaturas que não sejam acompanhadas da declaração de rendimentos, por ainda não ter sido excedido o prazo legalmente estipulado para a sua participação junto das repartições de finanças, ficarão condicionadas à sua apresentação junto dos serviços da Misericórdia, a qual terá de ser efetuada obrigatoriamente até ao dia seguinte ao término do prazo para apresentação sob pena da candidatura ser considerada sem efeito;
- 4- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar e submeter à decisão da entidade competente;
- 5- A pessoa responsável pela candidatura deve informar qualquer alteração sobre a informação disponibilizada;
- 6- As famílias deverão contactar o equipamento a fim de se informarem da sua situação;
- 7- O não cumprimento do processo de candidatura e inscrição conforme se discrimina nos números anteriores, pode determinar a anulação daquelas.

### ARTIGO 8º

#### RENOVAÇÃO DE MATRÍCULA

1. Os contratos de prestação de serviços terão a duração de um ano letivo, e podem ser renovados mediante renovação de matrícula, e pagamento do emolumento, a qual terá de se processar até ao **último dia útil do mês de junho**, através da apresentação da documentação para o efeito.
2. Durante o mês de agosto, será atualizado o montante da comparticipação mensal.
3. A renovação processar-se-á de **01 a 15 de março** sendo que, na data de renovação será entregue ao Responsável pela criança/jovem, ofício no qual será indicado o valor da comparticipação a vigorar no ano letivo.
4. No ato da renovação da admissão, os pais/encarregados de educação pagarão o valor definido na Tabela de Preços, que corresponde à admissão e ao seguro dos Clientes/utentes que frequentam a SCMA.
5. Salvo em casos devidamente fundamentados e autorizados pela Mesa Administrativa, não serão aceites renovações de matrícula, a crianças/jovens cujos responsáveis tenham dívidas à Instituição.

### ARTIGO 9º

#### DOCUMENTOS A APRESENTAR

- 1- Para efeitos de admissão, a **candidatura** deve ser feita através do preenchimento de uma ficha de Candidatura/Admissão – área da infância, que constitui parte integrante do processo do Cliente/utente, devendo fazer provas das declarações efetuadas mediante a apresentação dos seguintes documentos:
  - a) N.º dos **documentos pessoais** do Cliente/utente e dos pais/encarregados de educação (bilhetes de identidade, cartões de contribuinte, ou cartões de cidadão);
  - b) N.º de **identificação da segurança social** do Cliente/utente e dos pais/encarregados de educação (ou cartão de cidadão);
  - c) N.º do **cartão de utente** do Cliente/utente (ou cartão de cidadão);
  - d) N.º do **boletim de nascimento** do Cliente/utente (ou cartão de cidadão);
  - e) **Grupo sanguíneo** do Cliente/utente (*facultativo*);
  - f) **Boletim de vacinas** do Cliente/utente;
  - g) **Declaração médica** em caso de patologias que determinem a necessidade de cuidados pessoais e individualizados; (Portaria n.º 411/2012)
  - h) N.º dos bilhetes de identidade ou cartões de cidadão das **pessoas autorizadas** a entregarem e receber o Cliente/utente na Instituição;
  - i) **Fotografia** atualizada do Cliente/utente.
  - j) Documentos comprovativos dos **vencimentos** auferidos pelo agregado familiar, relativos aos 3 últimos meses, ou na ausência dos mesmos, copia do contrato de trabalho;
  - k) Última **Declaração de IRS** e respetiva **nota de liquidação**, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social/Administração Tributária;
  - l) Declaração bancária sobre o montante da prestação mensal do empréstimo para a aquisição de **habitação própria permanente** ou original do último recibo de renda de casa (que será fotocopiado e devolvido, no ato);



- m) No caso de **doença, maternidade e/ou desemprego** será solicitado o documento comprovativo da situação em causa (proveniente da Segurança Social e/ou do Centro de Emprego);
  - n) Em caso de **doença crónica** devidamente comprovada por declaração médica, documentos comprovativos das despesas de saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado dos últimos 3 meses;
  - o) Declaração das **responsabilidades parentais**, caso se aplique;
  - p) Comprovativo dos **rendimentos prediais** ou nota de liquidação de IMI, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
  - q) **Cadernetas prediais** atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
  - r) Declaração dos **rendimentos de capitais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais.
  - s) Declaração em como consentiu à cópia/consulta dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o **Processo Individual** do Cliente/Utente e no cumprimento do **RGPD**.
- 2- Aquando do pedido de **renovação de matrícula** deverão ser apresentados os documentos identificados no número anterior, nomeadamente os solicitados pelos Serviços Administrativos.
- 3- Em situações especiais pode ser solicitada **certidão de sentença judicial** que regule o poder paternal;
- 4- Sempre que haja dúvidas relativamente às declarações de rendimento, a Instituição reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, a sua veracidade;
- 5- Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos para além das medidas de carácter penal, a Instituição reserva-se o direito de tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente.

#### ARTIGO 10º

##### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

A admissão de Clientes/utentes é feita tendo em consideração as seguintes condições:

- a) Ter idade regulamentarmente prevista.
- b) Clientes/utentes que transitem do CATL e manifestem intensão de transição de Resposta Social, serão admitidas de acordo com os critérios definidos neste Regulamento Interno;
- c) Clientes/utentes com Necessidades Educativas Especiais, devendo ser objeto de avaliação conjunta dos técnicos do estabelecimento e dos técnicos especialistas que prestam apoio. A sua admissão só poderá ser feita desde que exista pessoal técnico necessário para o funcionamento da Resposta e seja assegurado o necessário apoio, quer através dos serviços dos Centros Distritais de Segurança Social quer de outros serviços especializados, aos técnicos da Instituição. A admissão de Clientes/utentes com deficiência pode implicar um aumento do número de pessoal em exercício e a diminuição do número de utentes nos grupos;
- d) A Mesa Administrativa deliberará o número de Clientes/utentes com deficiência a admitir de acordo com as condições da Instituição, não podendo ultrapassar 2 Clientes/utentes por sala/grupo.

#### ARTIGO 11º

##### **CRITÉRIOS DE ADMISSÃO E PRIORIZAÇÃO**

- 1 Sempre que a capacidade do estabelecimento não permita a admissão de todos os Cliente/utente inscritos, as admissões são preenchidas consoante a seguinte lista de prioridades:
- a) Cliente/utente oriundo de agregados familiares em situação de carência socioeconómica ou em situação de outro risco social
  - b) Cliente/utente com Necessidades Educativas Especiais
  - c) Cliente/utente em que se verifique a frequência de outros familiares, nomeadamente irmãos
  - d) Ausência ou indisponibilidade dos Pais/Encarregados de Educação em assegurar aos filhos os cuidados necessários
  - e) Cliente/utente que transita da resposta CATL ou Pré-escolar com maior período de frequência na Instituição
  - f) Cliente/utente com idade compreendida entre os 10 e os 12 anos
  - g) Cliente/utente que frequenta a escola da área do estabelecimento
  - h) Atividade profissional dos Pais/Encarregados de Educação na área de abrangência da SCMA
  - i) Cliente/utente residente na área da abrangência da SCMA
- 2- A implementação destes critérios de admissão visa assegurar a heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade às pessoas económica e socialmente mais desfavorecidas, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.
- 3- Constitui critério de admissão a concordância das famílias, com os princípios, valores e normas da Instituição.



**ARTIGO 12º**

**ADMISSÃO**

- 1- A admissão dos Clientes/Utente é da responsabilidade da Mesa Administrativa da Instituição, mediante parecer da Direção Técnica, em colaboração com os Pais ou quem tenha o exercício das responsabilidades parentais, sendo a **decisão de admissão** comunicada no máximo com **8 (oito) dias** de antecedência da data prevista para a admissão, telefonicamente, email ou presencialmente;
- 2- Após a formalização, avaliação, seleção e priorização da candidatura e do despacho final da Mesa Administrativa da SCMA, proceder-se-á à integração do Cliente/utente na Resposta CAL;
- 3- A admissão dos Clientes/utentes no estabelecimento é efetuada pela Mesa Administrativa, de acordo com as normas constantes no presente Regulamento, sendo condição específica de admissão ter idade compreendida entre os 10 e os 12 anos;
- 4- As novas admissões serão feitas até ao dia **15 de julho** de cada ano. Os casos excecionais serão analisados pela Mesa Administrativa após parecer técnico;
- 5- No ato da admissão, os pais/encarregados de educação pagarão o valor definido na Tabela de Preços, que corresponde à admissão e ao seguro dos Clientes/utentes que frequentam a SCMA;
- 6- O processo de admissão consta de assinatura do contrato de prestação de serviços, avaliação diagnóstica e início da elaboração do processo individual do Cliente/utente;
- 7- A Técnica responsável entrega ao pai/encarregado de educação a ficha de autorizações para: administrar medicamentos em caso de febre súbita ou dores, bem como os prescritos pelo médico; passeios no concelho a pé ou na carrinha da Instituição;
- 8- A transição de Resposta ou de Sala é feita no primeiro dia útil de setembro de cada ano letivo, e os Clientes/Utentes são distribuídos, integrando as Salas da respetiva Resposta;
- 9- Para Clientes/utentes com Necessidades Educativas Especiais deve ter-se em conta os normativos em vigor;
- 10- A falta de veracidade das declarações prestadas pelos pais/encarregados de educação poderá originar a não admissão da criança/jovem na resposta ou a respetiva exclusão.

**ARTIGO 13º**

**ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES/UTENTES**

- 1- A admissão será sempre condicionada ao período experimental de **30 (trinta) dias**, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste Regulamento;
- 2- O acolhimento de novos Clientes/utentes é efetuado pelo Educador de Infância responsável pela integração do Cliente/utente na Instituição;
- 3- Será dado a conhecer à família e ao Cliente/utente, a equipa de profissionais que irão contactar diretamente com o Cliente/utente;
- 4- Será realizada uma visita com o Cliente/utente e a família à sala onde o Cliente/utente irá desenvolver as suas atividades;
- 5- No período de adaptação, a família pode acompanhar o Cliente/utente à sala durante um período de tempo combinado com o técnico responsável;
- 6- Durante este período o Educador de Infância, responsável pelo acolhimento do Cliente/utente, poderá aprofundar aspetos relativos à caracterização do Cliente/utente e avaliar as suas necessidades de intervenção;
- 7- Se, durante este período, a criança/jovem não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer à família, de rescindir o contrato.
- 8- No caso da cessação do Contrato da Prestação de Serviços antes do término do período experimental, não haverá lugar à devolução das mensalidades já pagas.

**ARTIGO 14º**

**LISTA DE CANDIDATOS**

- 1- Existe uma lista de candidatos, organizada de acordo com os critérios de admissão, havendo priorização das candidaturas que serão inseridas na base de dados;
- 2- Não existe número de ordem fixo, pois este número resulta da priorização das candidaturas;
- 3- É comunicado ao responsável na altura da candidatura a situação de admissibilidade;
- 4- A Lista de candidatos é anualmente atualizada telefonicamente (ou, em último recurso por carta registada com aviso de receção) para saber se cada Responsável do Cliente/utente mantém o interesse na sua candidatura ou se pretende desistir. Caso não seja possível, após várias tentativas, entrar em contato com o Responsável do Cliente/utente, é retirada a sua Candidatura da Lista de Candidatos e arquivada no Dossier das Desistências;
- 5- Se o Responsável do Cliente/utente pretende desistir da candidatura, este poderá proceder numa das seguintes formas: assinar presencialmente o impresso para o efeito, ou enviar um *email* ou uma carta pelo correio manifestando a sua intenção de desistência; caso o Responsável do Cliente/utente não atuar conforme descrito anteriormente, **ao fim de 15 (quinze) dias**, a sua Candidatura será retirada da Lista Candidatos e arquivada no Dossier das Desistências;



- 6- Quando um Responsável é contactado para a sua admissão e não a aceite no momento por considerar inoportuno, mas pretendendo a sua continuidade na Lista de candidatos, é assinado um documento para o efeito, procedendo assim à sua reinscrição, com a data de não aceitação, na Lista;
- 7- Quando não é possível a sua Admissão, por inexistência de vagas, o Processo de Candidatura do Cliente/utente é arquivado pelo Diretor Técnico, inserindo-o na Lista de candidatos, e constituindo assim a Lista de Espera dos Candidatos.

### CAPÍTULO III: RELAÇÕES CONTRATUAIS

#### SECÇÃO I

#### Disposições Gerais

#### ARTIGO 15º

#### PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE/UTENTE

- 1- Do processo administrativo do Cliente/utente devem constar os documentos referenciados no presente Regulamento Interno;
  - a) Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços;
  - b) Exemplar da apólice de seguro escolar;
  - c) Autorização, devidamente assinada pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, com identificação da(s) pessoa(s) a quem a criança/jovem pode ser entregue;
  - d) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
  - e) Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
  - f) Declaração de Consentimento de Tratamento de Dados Pessoais;
- 2- Do processo individual do Cliente/utente constam os seguintes documentos:
  - a) Ficha de Candidatura/Admissão – área da infância
  - b) Critérios de admissão aplicados;
  - c) Horário habitual de permanência da criança/jovem no CAL;
  - d) Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
  - e) Identificação e contacto do médico assistente;
  - f) Declaração médica em caso de patologias que determinem a necessidade de cuidados pessoais e individualizados;
  - g) Comprovação da situação das vacinas e grupo sanguíneo (*sendo esta última facultativa*);
  - h) Informação sobre a situação sociofamiliar;
  - i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
  - j) Ficha de autorizações para: administrar medicamentos em caso de febre súbita ou dores, bem como os prescritos pelo médico; passeios no concelho a pé ou na carrinha da Instituição;
  - k) Plano Individual e respetiva avaliação;
  - l) Documento onde conste a sentença homologatória da atribuição do poder paternal nas situações de separação de facto caso o poder paternal seja exercido, respetivamente, em conjunto ou por um dos pais/encarregados de educação;
  - m) Todos os dados informativos fornecidos, quer pelos pais/encarregados de educação, quer pelo médico de família, nomeadamente fotocópias de receitas e declarações médicas;
  - n) Registos e avaliações;
  - o) Declaração de Autorização/Cedência dos Direitos de Imagem/Som.
  - p) Outros elementos considerados relevantes pela Direção Técnica.
- 3- O processo individual da criança/jovem deve estar atualizado tem a natureza confidencial e garante a sua privacidade, bem como o cumprimento do RGPD.

#### ARTIGO 16º

#### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1- As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais que os Clientes/utentes e seus Responsáveis têm de cumprir;
- 2- Nos termos da legislação em vigor, entre os responsáveis dos Clientes/utentes e a SCMA deve ser celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços, ficando cada uma das partes com um exemplar;
- 3- Em caso de alteração ao contrato de prestação de serviços, será elaborada uma adenda, ou outro contrato, a autenticar pelas partes, que será entregue aos outorgantes que constam no documento inicial, ou outros que se vier a acordar.

#### ARTIGO 17º

#### COMUNICAÇÕES

- 1- No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente *e-mail*, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.





**SECÇÃO II**  
**Comparticipação das Famílias**

**ARTIGO 18º**

**PRINCIPIOS ORIENTADORES**

Na determinação das participações dos Clientes/Utentes devem ser observados os seguintes princípios:

- a) *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Clientes/Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;
- b) *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Clientes/Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores;
- c) *Princípio da proporcionalidade* – a participação de cada Cliente/Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do respetivo agregado familiar.

**ARTIGO 19º**

**CONCEITOS**

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

**1. Agregado Familiar:**

1.1) Para além do utente da resposta social integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

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

1.2) Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

1.3) Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.

**2. Rendimento do Agregado Familiar:**

2.1) Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões: consideram-se as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais: consideram-se os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;
  - i) Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;
  - ii) O disposto na alínea anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.
- g) De capitais;
  - i) Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto na alínea seguinte;



- ii) Sempre que os rendimentos referidos na alínea anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- h) 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) Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
- 2.3) Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

### 3. Despesas fixas do Agregado Familiar:

- 3.1) Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:
  - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 3.2) Para além das despesas referidas em 3.1, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra Resposta Social.
- 3.3) Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número 3.1., a Instituição estabelece um limite máximo do total das despesas a considerar, correspondente à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

#### ARTIGO 20º

##### **DETERMINAÇÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES**

- 1. A comparticipação dos utentes/famílias devida pela utilização da resposta da CAL é calculada pela aplicação de uma percentagem sobre o Rendimento "Per Capita"/capitação indexada à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), sendo aplicável as percentagens constantes da tabela abaixo, consoante o modelo de acordo em vigor:

Escalões de Rendimentos	1º	2º	3º	4º	5º	6º
RMMG / %	≤ 30%	>30% ≤50%	>50% ≤70%	>70% ≤100%	>100% ≤150%	>150%
% para cálculo	15%	17%	19%	21%	23%	25%

- 2. Anualmente é definido o valor da comparticipação máxima baseado na legislação em vigor.

#### ARTIGO 21º

##### **CÁLCULO RENDIMENTO PER CAPITA**

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

$$RC = \frac{RAF - D}{n} \times 12, \text{ Sendo:}$$

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas<sup>1</sup>

N = Número de elementos do agregado familiar

- 2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes neste Regulamento, para Clientes/Utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

#### ARTIGO 22º

##### **PROVA DOS RENDIMENTOS**

- 1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
- 2. Sempre que haja **dúvidas sobre a veracidade** das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da **comparticipação familiar máxima**.



3. A **falta de apresentação** da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da **participação familiar máxima**.
4. A revisão da Participação Familiar determinada nos termos do número anterior, perante a apresentação dos elementos comprovativos previstos, só terá lugar no mês seguinte ao da sua apresentação, ou se após o prazo referido na alínea anterior, e até dia 31 de agosto, terá lugar em outubro do novo ano letivo.
5. A prova das despesas fixas, do agregado familiar, é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

#### ARTIGO 23º

##### **COMPARTICIPAÇÃO DAS FAMILIAS**

1. Cada família participará para a Instituição de acordo com a capacidade económica (rendimento anual), nos termos da legislação em vigor, do acordo de cooperação celebrado entre a SCMA e o Instituto de Solidariedade e Segurança Social, e demais protocolos que sejam vinculativos para a Instituição.
2. O montante daquela participação e demais condições contratuais serão atualizadas anualmente, e/ou sempre que existam alterações na legislação em vigor, podendo ainda ser alterado sempre que as condições económicas referidas no processo de admissão não correspondam à verdade dos factos, e bem assim, quando ocorram alterações nas regras de participação por protocolos ou acordos que sejam vinculativos para as Misericórdias, ou de rendimentos mensais do agregado familiar.
3. À participação referida no número anterior acrescem todas as despesas que impliquem custos acrescidos para a Instituição, tais como passeios, atividades recreativas, vestuário, serviços fotográficos, *ateliers* ou atividades extracurriculares, entre outras.
4. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva participação mensal, o Cliente/Utente ou familiar, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração.
5. Ao Responsável será sempre passado recibo da participação.
6. O pagamento das participações é efetuado por Transferência Bancária ou por Cheque, Dinheiro ou Multibanco nos Serviços Administrativos da Instituição, até ao dia **10** do mês a que se refere, sendo que em caso de Transferência Bancária deverá ser indicado o nome da Criança e a Instituição poderá exigir o respetivo comprovativo.
7. Salvo em casos devidamente fundamentados e autorizados pela Mesa Administrativa, a falta de pagamento por um período igual a **30 (trinta) dias** determina a suspensão do serviço, e superior a **60 (sessenta) dias** seguidos ou interpolados, será motivo para exclusão da resposta social. As situações excecionais deverão ser analisadas pontualmente pela Mesa Administrativa da SCMA;
8. Em caso de **desistência**, o Responsável do Cliente/utente deverá comunicar por escrito essa intenção com antecedência não inferior a definida no presente Regulamento Interno.
9. O incumprimento de **1 (uma)** ou mais **mensalidades** confere à Instituição a possibilidade de suspender o Contrato de Prestação de Serviços, e o incumprimento de **2 (duas)** ou mais **mensalidades**, a possibilidade de rescisão do Contrato.
10. A Participação referente ao mês de **agosto** é faturada em **maio**, sendo liquidada com a Participação de **maio**.
11. Anualmente é cobrado uma quantia referente ao seguro escolar de cada criança/jovem.

#### ARTIGO 24º

##### **MENSALIDADES**

- 1- O pagamento de mensalidade pode ser efetuado de **Segunda a Sexta-feira das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 18h00 nos Serviços Administrativos** ou por **Transferência Bancária**;
- 2- O processo de cálculo das mensalidades é realizado anualmente com base nas informações constantes dos documentos apresentados, no presente Regulamento;
- 3- A falta de apresentação na totalidade dos documentos indicados no presente Regulamento Interno, bem como o não preenchimento dos impressos de candidatura e a falta de informações solicitadas, implicará a suspensão do processo de cálculo da mensalidade;
- 4- Sempre que ocorra a suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos indicados no número anterior e com base em causas imputáveis aos pais/encarregados de educação, ficam os mesmos obrigados ao pagamento da mensalidade máxima, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados;
- 5- Os pais/encarregados de educação que não apresentem os documentos necessários para o cálculo pagarão a mensalidade máxima em vigor no ano letivo em curso, devendo para tal declarar essa opção por escrito;
- 6- Situações não enquadráveis nos pontos anteriores serão objeto de análise de deliberação por parte da Mesa Administrativa;
- 7- A participação familiar é determinada, regra geral, antes do início de cada ano letivo;
- 8- Deverá ser fixado um limite máximo, de acordo com o apuramento do custo médio mensal do Cliente/utente, publicado em documento próprio;
- 9- Sempre que da análise dos documentos apresentados se verifique que os rendimentos auferidos não são consentâneos com as despesas, nomeadamente em situações de profissões liberais, sócios ou sócio-gerente e trabalhadores por conta própria, será estipulado um valor para o cálculo da mensalidade, que poderá ir até ao **escalão máximo**, sem prejuízo de cada interessado poder comprovar o seu enquadramento em escalão diferente;



- 10- Poderá haver lugar ao ajustamento das comparticipações familiares, na sequência de reapreciação da situação socioeconómica do agregado familiar e de acordo com a legislação em vigor;
- 11- Em caso de alteração à tabela ou ao valor da comparticipação familiar, o pai/encarregado de educação será informado com pelo menos **30 (trinta) dias** de antecedência por email ou entregue em mão ao balcão dos serviços administrativos, assinando o duplicado como forma de confirmação de receção.

#### ARTIGO 25º

##### **REDUÇÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES**

- 1- Haverá lugar a uma redução de **10%** no valor da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência por parte da Criança exceda 15 dias seguidos, por motivos devidamente justificados;
- 2- Outras eventuais reduções no valor da comparticipação familiar estão contempladas na Política de Descontos/Apoios Sociais da Instituição em vigor, disponível em formato digital no *site* da SCMA ([www.scm-agueada.pt](http://www.scm-agueada.pt)), bem como em formato papel nos Serviços Administrativos.

### CAPÍTULO IV: ATIVIDADES, SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO

#### ARTIGO 26º

##### **INSTALAÇÕES**

- 1- As áreas que constituem as zonas reservadas aos Clientes/utentes da Resposta CAL são:
  - a) Salas de atividades;
  - b) Sala de Informática;
  - c) Instalações Sanitárias;
  - d) Outros espaços comuns às restantes Respostas.

#### ARTIGO 27º

##### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. A Resposta funcionará durante o período normal de funcionamento da Casa da Criança, de **Segunda a Sexta-feira**, podendo ir das **7h20 às 19h20**, ou outro que vier a ser acordado entre a SCMA e a Tutela;
2. A saída dos Clientes/utentes das salas deverá ser feita por uma pessoa designada para o efeito que entregará o Cliente/utente ao Pai/Encarregado de Educação ou à pessoa por ele autorizada por escrito;
3. A abertura da Resposta no mês de **agosto** poderá ser condicionada:
  - 3.1 À disponibilidade das instalações, nomeadamente as que ocorram por determinação das Entidades Tutelares e/ou outras legalmente previstas;
  - 3.2 À inexistência de procura da necessidade das famílias dos clientes/utentes.
  - 3.3 Para reorganização dos serviços, será solicitado a necessidade de frequência no mês de agosto da Criança na Instituição, em impresso próprio, com a indicação do período correspondente ao período de férias da Criança, para usufruir de férias em comum com os pais/encarregados de educação. O impresso deverá ser entregue **até finais de março**. Após este período, a disponibilidade de vaga para a Criança no mês de agosto ficará condicionada ao funcionamento da Instituição, tendo em conta os períodos de férias dos Trabalhadores em cada ano letivo.
  - 3.4 A Resposta poderá ainda encerrar na última semana, por razões de segurança, higiene e/ou saúde, relacionadas com a preparação das instalações para o ano seguinte.

#### ARTIGO 28º

##### **INTERRUPÇÃO DAS ATIVIDADES**

- 1- A Casa da Criança encerra ainda as suas atividades nos seguintes períodos:
  - a) Feriados obrigatórios;
  - b) Feriado Municipal;
  - c) 24 de dezembro;
  - d) 31 de dezembro;
  - e) Segunda-feira de Páscoa;
  - f) Terça-feira de Carnaval, salvo eventual alteração da legislação laboral em vigor.
- 2- Encerrará ao longo do ano sempre que a Mesa Administrativa da SCMA conceda qualquer tolerância aos colaboradores e/ou quando recomendado pelos serviços de saúde. Os pais/encarregados de educação serão avisados com a devida antecedência sempre que se verificar esta situação;
- 3- As interrupções das atividades letivas da Resposta CAL serão afixadas de acordo com a programação do ano letivo.



**ARTIGO 29º**

**ASSIDUIDADE**

- 1- O equipamento manterá o registo individual da assiduidade diária de cada Criança.
- 2- Todas as ausências da Criança deverão ser justificadas.
- 3- Sempre que os Pais ou quem detenha o exercício das responsabilidades parentais prevejam que a Criança vai faltar, deverão comunicá-lo com a antecedência possível, na Sala e nos Serviços Administrativos da Instituição, caso a ausência seja superior a 15 (quinze) dias.

**ARTIGO 30º**

**RECEÇÃO E ENTREGA DOS CLIENTES/UTENTES**

- 1- A receção dos Clientes/utentes obedecerá obrigatoriamente aos seguintes critérios:
  - a) Os Clientes/utentes deverão ser entregues aos responsáveis designados para esse efeito em horário afixado em local visível no início de cada ano letivo, no hall da Instituição, de forma a assegurar-se o transporte escolar em segurança e o cumprimento dos horários letivos. Após esta hora, a Instituição não poderá garantir o transporte escolar;
  - b) Nos períodos não letivos, a partir das 09h00, o acolhimento será feito por um colaborador que encaminhará os Clientes/utentes até à sua sala;
  - c) Até ao fecho da Instituição, os Clientes/utentes serão entregues por uma pessoa responsável, no hall de entrada. Não é permitida a entrada dos pais/encarregados de educação nas salas de atividades, sem permissão prévia do responsável de sala;
  - d) Todas as informações dadas no ato da receção referentes a cuidados a ter com o Cliente/utente deverão ser anotadas e rubricadas por quem entrega e recebe o Cliente/utente, para posteriormente serem comunicadas ao responsável de sala;
  - e) A receção dos Clientes/utentes do CAL, que beneficiem de transporte da Instituição, subentender-se-á efetuada aquando da entrega ao colaborador, pelo seu pai/encarregado de educação ou por quem este autorizar por escrito, no local pré-estabelecido para a paragem de receção;
  - f) Reserva-se desde já o direito de recusar a receção de Cliente/utente que apresentem sintomas evidentes de doença e/ou de outros comportamentos, que ponham em causa o bem-estar e a saúde dos outros Clientes/utentes e dos colaboradores da Instituição;
- 2- A entrega dos Clientes/utentes obedecerá obrigatoriamente aos seguintes critérios:
  - a) Os Clientes/utentes da Resposta CAL, só poderão ser entregues ao seu pai/encarregado de educação, ou a quem este autorizar por escrito;
  - b) Todas as informações dadas no ato da entrega referentes a cuidados a ter com o Cliente/utente deverão ser anotadas e rubricadas por quem entrega e recebe o Cliente/utente;
  - c) Sempre que a entrega do Cliente/utente for feita a quem o seu pai/encarregado de educação autorizou por escrito, deve este apresentar a sua identificação quando solicitada, sob prejuízo de lhe ser recusada a entrega do Cliente/utente.
- 3- A SCMA não se responsabiliza pela perda ou estrago de objetos de ouro ou outros que os Clientes/utentes transportem de suas casas;
- 4- O Cliente/utente não poderá ficar na Instituição se chegar depois das 10h e não tiver avisado antecipadamente, salvo em casos devidamente justificados e após autorização expressa da responsável da respetiva sala;
- 5- O responsável da Resposta CAL deverá ser sempre avisado por escrito, quando ocorrer uma das seguintes situações:
  - Faltas escolares;
  - Visitas de estudo escolares;
  - Alteração do horário escolar.

**ARTIGO 31º**

**SEGURANÇA**

- 1- A Casa da Criança possui um sistema de controlo de acessos/registo de entradas e saídas para maior segurança dos Clientes/utentes;
- 2- As crianças/jovens serão entregues pelos funcionários aos pais, ou a quem esteja devidamente autorizado e identificado, na ficha de inscrição;
- 3- Não será permitida a recolha de crianças/jovens por menores de 16 anos sem que previamente seja assinado um termo de responsabilidade pelos pais;
- 4- A SCMA reserva-se ao direito de pedir sempre que necessário identificação da pessoa autorizada a recolher a criança/jovem;
- 5- O cartão de acesso será entregue pela direção técnica/serviços administrativos no momento da admissão e é válido enquanto se mantiver em vigor o contrato de prestação de serviços;
- 6- A Instituição facultará gratuitamente apenas um cartão de acesso por Clientes/utentes, sendo que qualquer cartão adicional terá de ser adquirido aplicando-se a Tabela de Preço em vigor;
- 7- É obrigatória a obtenção e utilização do cartão para registo de entradas e saídas/aceder ao edifício;
- 8- Os cartões são pessoais e intransmissíveis, estão identificados eletronicamente e são personalizados com nome e fotografia do cliente/utente, e são válidos enquanto se mantiver em vigor o Contrato de Prestação de Serviços;



- 9- Por razões de segurança e de operacionalidade dos serviços, a perda do cartão implicará a imediata comunicação na sala ou à direção técnica e a aquisição de novo. Caso contrário, a segurança poderá ser posta em causa.
- 10- O Sistema de controlo de acessos/registo de entradas e saídas não implica que, em casos pontuais e devidamente comunicados, não seja possível que outra pessoa que não os pais, venha buscar a criança/jovem.

#### ARTIGO 32º

##### **PODER PATERNAL NOS CASOS DE SEPARAÇÃO DE FACTO**

- 1- Nas situações de separação de facto em que o poder paternal tenha sido atribuído a um dos pais/encarregados de educação e este queira fazer valer o estipulado para efeitos de direito de visita no âmbito de funcionamento da SCMA, deverá juntar à ficha de Candidatura/Admissão – área da infância, cópia de sentença homologatória da atribuição do poder paternal, que integrará o *dossier* individual do Cliente/utente;
- 2- Caso, não obstante a separação de facto e o poder paternal seja exercido conjuntamente, será necessário juntar à ficha de Candidatura/Admissão – área da infância, a certidão de nascimento do Cliente/utente comprovativa da respetiva filiação.

#### ARTIGO 33º

##### **NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS**

- 1- Compete a todos seguirem uma postura de prevenção de eventuais situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos (à frente designadas por Maus-Tratos);
- 2- Caso se suspeitem ou se presenciarem situações de Maus-Tratos, deverá ser comunicada (oralmente ou por escrito) esta ocorrência ao Responsável da Resposta ao Diretor Técnico (se o agressor for um Trabalhador da Instituição, esta situação deverá ser reportada ao Superior Hierárquico);
- 3- O Diretor Técnico escreverá o sucedido no “Quesito de Acusação/Informação de Serviço”, que informará a Mesa Administrativa para deliberar a forma de atuação;
- 4- Sempre que as explicações não sejam convincentes ou as lesões sejam reiteradas, o Diretor Técnico e/ou o Técnico Superior de Serviço Social deverá identificar e avaliar eventuais situações de Maus-Tratos;
- 5- Não serão consideradas acusações sem ter presenciado uma situação de Maus-Tratos ou sem ter indícios claros da sua existência;
- 6- Se o comportamento do Cliente/Utente colocar em causa o funcionamento da Instituição e o bem-estar dos outros Clientes/Utentes e/ou Trabalhadores da Instituição, poderá haver lugar à cessação do Contrato de Prestação de Serviços.
- 7- Se o alegado agressor for um elemento da Direção, as suas queixas deverão ser comunicadas ao Ministério Público ou à Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo;
- 8- Estão afixadas na Instituição em local visível “Regras de Gestão de Comportamentos e Prevenção em situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos” para consulta.

#### ARTIGO 34º

##### **CÓDIGO DE CONDUTA**

- 1- A Instituição tem uma política de “tolerância zero” ao assédio relacionado com o trabalho, incluindo trabalhadores, voluntários, Clientes/Utentes, e fornecedores, qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do local de trabalho, tendo aprovado, e em vigor, um “Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho”.
- 2- Constitui violação do presente Regulamento o incumprimento do “Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho” na Instituição.

#### ARTIGO 35º

##### **SAÚDE**

- 1- No momento da admissão do Cliente/utente, será obrigatória a apresentação de uma declaração médica comprovativa do estado de saúde do cliente/utente.
- 2- De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral, e numa perspetiva preventiva, só podem frequentar a Instituição, os Clientes/utentes que se encontrem sem qualquer sintoma de doença; caso se confirme uma doença infectocontagiosa a SCMA deverá ser informada de forma a prevenir a saúde dos outros Clientes/utentes;
- 3- A vigilância médica dos Clientes/utentes é da responsabilidade das famílias;
- 4- Sempre que se verifique necessidade de deslocação a serviços de apoio clínico, o Técnico responsável da Resposta ou seu substituto, contactará com o responsável do cliente/utente para dar o devido acompanhamento;
- 5- Em caso de surto epidémico, como medida profilática, deverá ser pedida colaboração ao Centro de Saúde local;
- 6- Se o Cliente/utente tiver que tomar medicamentos durante o período de permanência na Casa da Criança, deverão os mesmos ser entregues ao colaborador de serviço, devidamente identificados e acompanhados de receita médica e informações relativas à posologia. Das tomas será efetuado registo pela responsável pela administração;
- 7- Os medicamentos que o Cliente/utente tenha de tomar deverão ser guardados em local adequado, administrados sob prescrição médica e sob a responsabilidade do técnico da sala;



- 8- Em caso de **doença infectocontagiosa**, os Clientes/utentes só poderão regressar à Instituição mediante a apresentação de declaração médica, comprovativa da inexistência de perigo de contágio; a SCMA reserva-se no direito de não aceitar o Cliente/utente se, posteriormente, se verificar o agravamento do estado de saúde;
- 9- Sempre que se verifique a existência de **parasitas**, os pais/encarregados de educação serão avisados e responsabilizados pela sua eliminação;
- 10- Todos os Clientes/utentes estão cobertos pelo Seguro Escolar;
- 11- Em caso de **acidente** na Instituição, o técnico responsável comunicará aos pais/encarregados de educação e levará o Cliente/utente ao serviço de urgência mais próximo;
- 12- Sempre que ocorra uma situação de acidente no período de funcionamento da Instituição, e daí decorra a necessidade de cuidados continuados, estes serão da inteira responsabilidade dos pais/encarregados de educação;
- 13- Se qualquer sintoma se verificar durante o dia, cabe ao Educador de Infância (ou na sua ausência ao responsável que se encontra com o Cliente/utente), contactar de imediato os pais/encarregados de educação, para que, no mínimo espaço de tempo, o Cliente/utente seja retirado;
- 14- Não é permitida a frequência de Clientes/utentes que se encontrem com sintomas de doença até ao total desaparecimento da mesma;
- 15- Para o bem-estar do Cliente/utente esta deve vestir-se de forma cómoda;
- 16- É da responsabilidade dos pais/encarregados de educação os devidos **cuidados de higiene**;
- 17- É expressamente proibido **fumar** dentro do edifício, bem como nas zonas em que sejam desenvolvidas atividades com Crianças, na área envolvente da Casa da Criança.

#### ARTIGO 36º

##### ALIMENTAÇÃO

- 1- O regime alimentar será estabelecido tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases de desenvolvimento dos Clientes/utentes;
- 2- As ementas são da responsabilidade da Instituição e afixadas semanalmente em local visível, bem como no *site* da Instituição, de modo a serem facilmente consultadas;
- 3- As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior;
- 4- Não é permitido trazer qualquer tipo de alimento de casa a fim de assegurar a segurança alimentar do Cliente/utente;
- 5- Deverão ser tidas em conta as situações devidamente justificadas por prescrição médica de alergia a qualquer produto alimentar;
- 6- Excetuando qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica;
- 7- As dietas com prescrição médica vigoram durante o período indicado na mesma. No caso de não indicação do término, esta só poderá ser alterada de acordo com nova prescrição médica;
- 8- São fornecidas quatro refeições:
  - a) Lanche a meio da manhã;
  - b) Almoço;
  - c) Lanche;
  - d) Para os Clientes/utentes que permaneçam na Instituição até ao horário de encerramento, será fornecido um reforço alimentar após o lanche.
- 9- Sempre que o Cliente/utente falte, ou não almoce na Instituição, os pais/encarregados de educação devem avisar a Instituição até às 9h30 desse mesmo dia.

#### ARTIGO 37º

##### PASSEIOS E DESLOCAÇÕES

- 1- No ato da admissão serão entregues aos pais/encarregados de educação, as autorizações de saídas concelhias;
- 2- As diversas saídas previstas no decorrer do ano letivo (passeios, visitas, praia, etc.), só serão efetuadas com o conhecimento e consentimento dos pais/encarregados de educação;
- 3- A não entrega da autorização assinada pelos pais/encarregados de educação, na data estipulada, implica a não autorização da saída;
- 4- Sempre que os pais/encarregados de educação não pretendam que o seu educando realize a saída, deverão comunicá-lo com a devida antecedência, de modo a permitir a necessária organização interna da Instituição.

#### ARTIGO 38º

##### AVALIAÇÃO

- 1- O Projeto Educativo da Instituição, o Projeto Pedagógico e o Plano Anual de Atividades serão objeto de avaliação periódica, a determinar pela Mesa Administrativa da SCMA;
- 2- Nas avaliações periódicas deverão participar, para além de um representante da Mesa Administrativa, todos os quadros superiores técnicos que compõem a equipa técnica da Casa da Criança e os pais/encarregados de educação do Cliente/utente.



ARTIGO 39º

**ATENDIMENTO AOS PAIS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO**

- 1- O atendimento aos Pais/Encarregados de Educação, quando relacionado com questões pedagógicas e de desenvolvimento da Criança, será efetuado pelo Responsável da Sala, com marcação prévia.
- 2- Outras questões carecem de atendimento pela Direção Técnica, por marcação prévia.
- 3- O local para atendimento aos Pais/Encarregados de Educação das Crianças desta Resposta poderá ser numa Sala específica para o efeito no edifício dos Serviços Administrativos, ou na própria Sala de Atividades, mediante disponibilidade do local no momento. Em situações em que seja impossível ou não aconselhável reunir em um dos locais referidos anteriormente, será equacionada uma alternativa acautelada pela Instituição, mediante a obtenção de confirmação escrita por parte do Pai/Encarregado de Educação.
- 4- O horário de atendimento aos Pais/Encarregados de Educação pelo Educador de Infância está identificado em documento próprio e afixado em local visível. Em casos excecionais, poderá ser noutro horário e dia, desde que articulado com o respetivo Educador de Infância.
- 5- Os pais/encarregados de educação deverão atualizar, nos serviços administrativos, os dados prestados sempre que se verifique qualquer alteração dos mesmos.
- 6- No ato de admissão dos Clientes/utentes, será entregue uma cópia do Regulamento Interno aos pais/encarregados de educação.

ARTIGO 40º

**BENEFICIÁRIOS DOS TRANSPORTES**

- 1- Consoante a capacidade dos meios de transporte à disposição da SCMA, serão os mesmos atribuídos aos Clientes/utentes de acordo com os seguintes critérios:
  - a) Clientes/utentes cuja condição económico-social, não lhes permite dispor de meio de transporte para se deslocar, desde que a residência ou local de receção se situe na área de intervenção do transporte da SCMA;
  - b) Aos restantes Clientes/utentes por ordem de pedido de transporte, cobrado de acordo com a Tabela de Preços em vigor.

ARTIGO 41º

**REGRAS DE UTILIZAÇÃO DOS TRANSPORTES**

- 1- Todos os Clientes/utentes que beneficiem dos meios de transporte, devem respeitar as regras de utilização do mesmo, bem como o horário de funcionamento, sob pena de lhes ser retirado esse benefício.
- 2- Todo e qualquer utilizador dos meios de transporte da Instituição deve:
  - a) Entrar, permanecer e sair ordeiramente dos mesmos;
  - b) Utilizar, corretamente, os cintos de segurança;
  - c) Evitar comportamentos que ponham em causa a boa condução. Caso o comportamento do Cliente/utente ponha em causa a atenção do condutor de uma forma sistemática, os pais/encarregados de educação poderão ser responsabilizados;
  - d) Respeitar sempre as recomendações do Motorista.
- 3- Relativamente ao pagamento das deslocações (Residência-Instituição/Instituição-Residência; Instituição-Escola/Escola-Instituição), quando aplicável, irá vigorar a Tabela de Preços existente.
- 4- Em caso de indisponibilidade do meio de transporte nas deslocações Instituição/Escola, os Clientes/utentes deslocar-se-ão a pé, devidamente acompanhados.

**CAPÍTULO V: DIREITOS E DEVERES**

ARTIGO 42º

**PARTICIPAÇÃO DOS PAIS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO**

*“Para que o envolvimento dos pais/encarregados de educação seja maior é necessário um trabalho contínuo que vise demonstrar qual a importância da sua participação e como o podem fazer;*

*Não é suficiente dizer “Participem”, deve-se mostrar como se pode participar e como a participação pode influenciar o percurso escolar dos seus filhos. É preciso ensinar a participar e não ficar apenas pelo discurso sobre participação;*

*A participação deve ser promovida fomentando as condições materiais e intelectuais necessárias, e, nomeadamente, promovendo a qualificação dos atores, através da educação, da circulação de informação, da comunicação e de outras formas de ação cultural;”*

- 1- Os pais/encarregados de educação devem facultar todas as informações consideradas pertinentes para o desenvolvimento harmonioso dos seus educandos;
- 2- Os pais/encarregados de educação deverão cumprir, escrupulosamente, os horários estabelecidos e sempre que haja necessidade de proceder a qualquer alteração a Instituição deverá ser previamente informada;
- 3- Os pais/encarregados de educação deverão assegurar a higiene e o asseio matinais, bem como o pequeno-almoço;
- 4- A Instituição deverá ser informada sempre que surja qualquer alteração de comportamento ou sintomas de doença;
- 5- São da responsabilidade dos pais/encarregados de educação os cuidados de saúde devidos ao Cliente/utente, tais como consultas de rotina, vacinação e outras situações de doença;
- 6- As mochilas deverão ser fiscalizadas todos os dias, de forma a tomarem conhecimento de eventuais comunicações / informações;





- 7- Os pais/encarregados de educação poderão permanecer nas festas de aniversário, que se realizarem no horário das 17h45 às 18h00 nos períodos letivos ou, 16h00 às 16h30 nos períodos não letivos. As festas de aniversário só serão realizadas nas instalações da Casa da Criança. Apenas são permitidas bebidas não alcoólicas sem gás e bolos sem cremes;
- 8- Não é permitido aos Clientes/utentes trazerem guloseimas, tais como chupa-chupas, pastilhas elásticas, rebuçados, gomas e outros;
- 9- Sempre que o Cliente/utente revele comportamentos considerados preocupantes por parte dos técnicos, os pais/encarregados de educação devem envolver-se e coresponsabilizarem-se na resolução dos mesmos;
- 10- A persecução destes objetivos deverá ser conseguida através de:
  - a) Reuniões periódicas de informação e formação, cujas datas deverão ser programadas de acordo com os horários e os interesses das famílias;
  - b) Contactos individuais com as famílias, de modo a permitir um conhecimento individualizado de cada Cliente/utente e a assegurar a continuidade educativa desejável;
  - c) Reuniões periódicas com o Educador Especializado, de modo a permitir um acompanhamento integrado dos Clientes/utentes com necessidades educativas especiais.
- 11- O Cliente/utente não deve trazer objetos de ouro, prata, dinheiro e brinquedos para a Instituição;
- 12- A Instituição não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de objetos que os Clientes/utentes tragam com eles;
- 13- Os pais/encarregados de educação poderão visitar as salas de atividades, na companhia de um Educador de Infância;
- 14- É dever do pai/encarregado de educação informar nos serviços administrativos todas as alterações que se verificarem relativas a residência, telefone, médico de família, alteração do agregado familiar, rendimentos e outros dados pessoais relevantes;
- 15- Qualquer alteração indicada no ponto anterior que origine o recálculo da mensalidade produz efeito a partir do mês seguinte.

#### ARTIGO 43º

#### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

O funcionamento da Resposta de CAL deve assegurar uma qualidade de vida aos Clientes/utentes, que embora sujeitas ao interesse coletivo, não descure o individual, obrigando os seus colaboradores, ao cumprimento escrupuloso dos Princípios, Direitos e Deveres, plasmados no Código de Ética da SCMA.

Constituem DEVERES da Instituição:

- 1- O funcionamento da CAL deve garantir aos Clientes/utentes:
  - a) A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades;
  - b) Um ambiente confortável e humanizado, respeitando, na medida do possível, a individualidade de cada Cliente/utente;
  - c) O conhecimento das ementas, previamente estabelecidas e afixadas em local próprio, com boa visibilidade;
  - d) A promoção de atividades que visem o desenvolvimento integral do Cliente/utente;
  - e) A informação sobre todas as atividades organizadas pelo CAL e respetiva calendarização, que será afixada em local próprio, salvo as atividades em espaço urbano de Águeda, com caráter pontual.
- 2- O funcionamento do CAL deve também permitir e promover:
  - a) O relacionamento entre Clientes/utentes e destas com os familiares e/ou amigos, trabalhadores da Casa da Criança e comunidade;
  - b) Bons cuidados de saúde física, mental e social, higiene e conforto, bem como a boa alimentação;
  - c) As suas mais diversas capacidades e os seus sentimentos, salvo quando as suas manifestações forem contra o bem comum dos outros que partilham os mesmos espaços.
- 3- A SCMA obriga-se a cumprir as regras de sigilo profissional, bem como a cumprir com o RGPD em vigor.

Constituem DIREITOS da Instituição:

- a) O bom nome, no exercício da sua prática, sem prejuízo da livre expressão de ideias e opiniões;
- b) O recebimento pontual e regular das participações mensais, previamente estabelecidas e de outros pagamentos devidos;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Responsável do Cliente/utente;
- d) Ser informada com a devida antecedência, da ausência do Cliente/utente;
- e) Convocar o Responsável do Cliente/utente para reuniões ordinárias e extraordinárias;
- f) Suspender a prestação do serviço, em virtude de violação grave e reiterada do Regulamento Interno/ Contrato de prestação de serviços, designadamente quando tal violação ponha em causa ou prejudique a boa organização dos serviços e as condições e ambiente necessários ao normal desenvolvimento da mesma, quando tal suspensão for deliberada pela Mesa Administrativa e depois de avisado o Responsável do Cliente/utente, com a antecedência mínima de 10 dias;
- g) Exigir o cumprimento das disposições do Regulamento Interno/Contrato de prestação de serviços, por parte dos Clientes/utentes e/ou seu Responsável, familiar ou outros visitantes, assim como de outras decisões/orientações relativas ao funcionamento da Resposta.



ARTIGO 44º

**DIREITOS E DEVERES GERAIS DOS (AS) FUNCIONÁRIOS (AS)**

O/A Trabalhador(a) em serviço tem DIREITOS:

- a) Ao bom nome, a serem tratados com dignidade, e ao respeito pelos seus Colegas, pelos Clientes/Utentes e familiares, bem como por toda a hierarquia responsável da Instituição, como a dos Corpos Sociais no exercício das suas funções.
- b) A colaborar e fazer as suas sugestões orientadas para o melhor funcionamento do seu local de trabalho.
- c) Durante os períodos de trabalho, a usar o vestuário apropriado, quando aplicável.
- d) A receber formação destinada a atualizar e aprofundar conhecimentos e competências profissionais.
- e) A receber informações que lhe permite desempenhar adequadamente as suas funções na Instituição.
- f) A ter sempre o apoio inequívoco dos Responsáveis (chefia direta ou elemento da Direção) para qualquer situação crítica.

O/A Trabalhador(a) em serviço tem o DEVER de:

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
3. Tratar os clientes/utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes/utentes e trabalhadores, cumprindo com o RGPD em vigor.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, comunicando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao Diretor Técnico de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos clientes/utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

ARTIGO 45º

**DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES/UTENTES E DOS SEUS RESPONSÁVEIS**

1- Constituem **DIREITOS** dos Clientes/utentes:

- a) Todos os constantes da Declaração Universal dos Direitos da Criança;
- b) Ter educação com qualidade;
- c) Desenvolver a educação como fator de democratização;
- d) Ser respeitada e tratada com zelo, carinho e dedicação;
- e) Ser respeitada a sua privacidade, suas incapacidades e limitações por parte dos colaboradores e de todas os outros Clientes/utentes;
- f) Ter alimentação suficiente, com qualidade e de acordo com as suas necessidades e com os géneros disponibilizados pela Instituição.

2- O Responsável do Cliente/utente, nessa qualidade, tem os seguintes **DIREITOS**:

- a) Apresentar sugestões que visem o melhor funcionamento da Casa da Criança e/ou a Resposta onde o Cliente/utente se encontra;
- b) Apresentar reclamações por escrito e a receber no prazo máximo de 15 dias úteis a resposta à reclamação.
- c) Ter acesso ao Regulamento Interno desta Resposta Social em vigor, nomeadamente através do *site* da Instituição e quando solicitado nos Serviços Administrativos.

3- O Cliente/utente tem os seguintes **DEVERES**, exigíveis de acordo com a idade:

- a) Zelar pelo material existente;
- b) Não criar conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da Instituição e o bom relacionamento entre os Clientes/utentes;
- c) Respeitar as regras de higiene e saúde estabelecidas e recomendadas, para interesse da sua saúde e dos outros Clientes/utentes;
- d) Ter comportamento moral e cívico que não incomode os restantes Clientes/utentes;
- e) Acatar as regras e normas estabelecidas pelo Regulamento Interno em vigor, acompanhando as suas atualizações, ou outras nele não previsto, mas aprovadas superiormente, logo que publicadas.



- 4- O Responsável do Cliente/utente, nessa qualidade, tem os seguintes **DEVERES**:
- Efetuar o pagamento das mensalidades até ao dia 10 do mês a que respeita;
  - Vir buscar o Cliente/utente sempre que o mesmo apresente sintomas de doença, logo que contactado pela Instituição;
  - Apresentar declaração médica comprovativa da cura completa e/ou da inexistência de qualquer tipo de contágio sempre que se verificar doença grave ou contagiosa;
  - Contribuir, dentro das suas possibilidades, para as despesas de carácter geral não sistemático, como passeios, visitas e outros;
  - Apresentar sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda pertinentes;
  - Ter comportamento moral e cívico que não incomode os Clientes/utentes;
  - Acatar as regras e normas estabelecidas pelo Regulamento Interno em vigor, acompanhando as suas atualizações, ou outras nele não previsto, mas aprovadas superiormente, logo que publicadas, bem como o estabelecido no Contrato de Prestação de Serviços.
- 5- Nenhum Cliente/utente ou seu Responsável tem o direito de repreender ou ter comportamento incorreto para com os colaboradores ou Cliente/utente que frequente a Instituição, sob qualquer pretexto. Os casos em que se verifique qualquer deficiência, anomalia ou incorreção de qualquer ordem deverão ser comunicados ao Diretor Técnico, que tomará as diligências adequadas para cada caso, de acordo com as normas vigentes.

#### ARTIGO 46º

##### **ENTRADA E SAÍDA DAS VISITAS**

- Sempre que solicitado, é permitido a visita dos pais/encarregados de educação do Cliente/utente às Instalações, desde que não interfira no normal funcionamento dos serviços.
- As visitas esporádicas de familiares só são permitidas com a autorização do Educador de Infância responsável, no hall de entrada, mediante autorização dos pais/encarregados de educação por escrito.

### CAPÍTULO VI: SANÇÕES E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS

#### ARTIGO 47º

##### **SANÇÕES/PROCEDIMENTOS**

- Os Responsáveis ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Instituição.
- As sanções serão aplicadas pelos membros da Mesa Administrativa, aos responsáveis infratores, conforme a gravidade das faltas:
  - Advertência;
  - Suspensão do Contrato de Prestação de Serviços com a Instituição
  - Cessaçã do Contrato de Prestação de Serviços com a Instituição.
- A prática de injúrias e agressões a funcionários ou outras faltas graves poderão ser consideradas incompatíveis com o CAL.
- Os procedimentos, muitos graves, a avaliar pontualmente, poderão dar origem a procedimento judicial.

#### ARTIGO 48º

##### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

- O Contrato de Prestação de Serviços poderá **cessar** por:
  - Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
  - Caducidade (idade limite);
  - Revogação;
  - Incumprimento;
  - Inadaptação da Criança.
- A cessação do Contrato (desistência) terá de ser feita por escrito, com uma antecedência mínima de **30 (trinta) dias**.
- A ausência de aviso prévio, implica o pagamento do valor correspondente aos dias em falta.
- O cliente/utente terá direito a frequentar a Instituição até ao final do prazo referido no número 2 do presente artigo;
- Não obstante o previsto nos números anteriores, caso o Responsável da Criança **cesse** o Contrato nos **primeiros 30 (trinta) dias** contados do início do ano letivo, será devido a título de cláusula penal, a Comparticipação referente ao mês de setembro e respetivas despesas, assim como todas as importâncias já liquidadas.
- Poderá ainda o Contrato ser cessado nos primeiros **30 (trinta) dias** da sua vigência por **inadaptação** da Criança, sendo, neste caso, devida a Comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
- Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, por escrito, com **justa causa**, o presente Contrato por incumprimento do outro Outorgante.
- Considerar-se-á, nomeadamente, **justa causa**:
  - Quebra de confiança do Responsável da Criança, ou da Instituição;
  - Desrespeito pelas regras da Creche, equipa técnica ou demais funcionários;
  - Existência de dívidas à Instituição, designadamente, 2 (*duas*) ou mais participações não liquidadas;



- d) Incumprimento por qualquer Outorgante, das responsabilidades assumidas pela assinatura do Contrato de Prestação de Serviços.
8. Caso a **Instituição cesse o Contrato com justa causa**, esta terá efeitos imediatos, pelo que a Criança não poderá frequentar a Instituição.

## CAPÍTULO VII: PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS

### ARTIGO 49º

#### **DEFINIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL E CRITÉRIO DE SELECÇÃO**

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, bem como o cumprimento dos normativos gerais, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa, sendo afixado em local visível.
2. O horário dos colaboradores será organizado de acordo com o estipulado nas Convenções aplicáveis à Instituição, em vigor, e de acordo com as funções desempenhadas por cada colaborador.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa com o parecer do(a) Diretor(a) Técnico(a).
4. Os organogramas da Casa da Criança encontram-se afixados.

## CAPÍTULO IX: DISPOSIÇÕES FINAIS

### ARTIGO 50º

#### **ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

- 1- Nos termos do presente Regulamento, um representante da Mesa Administrativa, deverá informar e contratualizar com os Clientes/utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 (*trinta*) dias à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assistem;
- 2- Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, com a antecedência mínima de 30 (*trinta*) dias à data da sua entrada em vigor.
- 3- A edição em vigor do Regulamento Interno desta Resposta está afixada em local visível, bem como disponível no *site* da Instituição.

### ARTIGO 51º

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES**

- 1- Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa da Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.
- 2- Os casos omissos serão analisados casuisticamente analisados pela Mesa Administrativa.

### ARTIGO 52º

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

- 1- Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Secretário-geral sempre que desejado.
- 2- O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do *site* ou endereço eletrónico [www.livroreclamacoes.pt/Inicio](http://www.livroreclamacoes.pt/Inicio)
- 3- Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor Técnico da Pré-Escolar ou outro Responsável.

### ARTIGO 53º

#### **LITÍGIOS**

- 1- Para dirimir qualquer litígio de consumo, a SCMA e o Cliente/Utente e seus Responsável convencionam desde já como competente o foro da Comarca de Águeda, com expressa renúncia a qualquer outro.
- 2- Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na legislação em vigor, o Consumidor pode recorrer à entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo competente.
- 3- Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo se encontram vinculadas, o Consumidor pode optar pela plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>, pela entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo do local do seu domicílio ou pela entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.
- 4- Caso não exista(m) entidade(s) de Resolução Alternativa de Litígios nos termos do disposto no número anterior ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao **Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**, sito na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, Campus de Campolide, 1088-032 Lisboa, telefone 213 847 484 , com o endereço eletrónico: [cniacc@unl.pt](mailto:cniacc@unl.pt) e disponível na página [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org).



**ARTIGO 54º**

**APROVAÇÃO, EDIÇÃO, REVISÕES E VIGÊNCIA**

- 1- É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Instituição, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do CAL.
- 2- As normas constantes no presente Regulamento foram aprovadas por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da SCMA em **26 de junho de 2023**, entrando em vigor em **26 de julho de 2023**, e definitivamente após aprovação do Instituto da Segurança Social, ou decorridos que sejam 30 (*trinta*) dias após a receção por aquela Entidade, revogando assim todos os Regulamentos Internos anteriores desta Resposta Social.

APROVADO PELA MESA ADMINISTRATIVA DA SCMA, EM 26 DE JUNHO DE 2023

---

Jorge de Castro Madeira (Dr.)  
Provedor