

**Regulamento
Interno**

ATL

Índice

Capítulo I – Disposições Gerais	4
Âmbito da aplicação	4
Legislação aplicável.....	4
Objetivos	4
Serviços prestados e atividades desenvolvidas.....	4
Capitulo II – Processo de admissão de clientes	6
Condições de admissão	6
Candidatura	6
Critérios de admissão	7
Admissão/inscrição	8
Acolhimento de novos clientes	8
Processo Individual do cliente	8
Lista de espera	9
Capitulo III – Instalações e regras de funcionamento.....	9
Instalações	9
Horários de funcionamento	9
Pagamento de mensalidades	10
Tabela de Comparticipações/ Preçário de Mensalidades	10
Alimentação	11
Passeios ou Deslocações	12
Quadro de Pessoal	12
Saúde, Cuidados Pessoais e de Higiene	12
Gestão de maus-tratos/negligência	13
Seguro de acidentes pessoais	13
Férias e dias de encerramento da Instituição	13

Programação e avaliação do funcionamento da Instituição	14
Horário de trabalho do pessoal	14
Organização Pedagógica	14
Capítulo IV - Direitos e Deveres	15
Direitos dos Clientes / encarregados de educação	15
Deveres dos Clientes / encarregados de educação	15
Direitos da Entidade Gestora da Instituição	16
Deveres da Entidade Gestora da Instituição	16
Contrato de Prestação de Serviços	17
Livro de Reclamações	17
Capítulo V - Disposições Finais	17
Alterações ao Regulamento	18
Integração das Lacunas	18
Aprovação e Entrada em Vigor	18

Capítulo I

Disposições Gerais

Norma I

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Centro Social da Paróquia de Polvoreira, sito na Rua da Escola, n.º 61, Polvoreira, 4835 - 162 Guimarães, registada no livro das Fundações de Solidariedade Social sob o n.º34/99 a fls. 195 e verso em 23-03-1999, com acordo de cooperação para resposta social de Centro de Atividades de Tempos Livres, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, rege-se pelas seguintes normas:

Norma II

Legislação Aplicável

Esta resposta social rege-se igualmente pelo estipulado nos Estatutos do Centro Social da Paróquia de Polvoreira, legislação das IPSS e outros.

Norma III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos das crianças, nomeadamente da sua dignidade e intimidade da vida privada;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação activa dos utentes e/ou seus representantes legais ao nível da gestão desta resposta social.

Norma IV

Serviços Prestados e Atividades desenvolvidas

Os serviços prestados pelo Centro de Atividades de Tempos Livres, definem-se em:

1. Apoio sócio-familiar:
 - 1.1. Promoção do acolhimento, guarda, proteção, segurança e de todos os cuidados básicos necessários a crianças e jovens;

- 1.2. Vertente da retaguarda familiar, durante o tempo parcial de afastamento da criança ou jovem do seu meio familiar, através de um processo de atendimento individualizado e de qualidade, que inclui os serviços direcionados aos cuidados básicos de:
 - 1.2.1. Alimentação (lanche) - diferenciada de acordo com as necessidades da criança;
 - 1.2.2. Saúde – assegurando o desenvolvimento harmonioso da criança, colaborando com a família na deteção e despiste precoce de situações de doença, inadaptação ou deficiência, proporcionando o seu adequado encaminhamento.
2. Apoio educativo-pedagógico:
 - 2.1. Promoção do desenvolvimento integral da criança/jovem, num clima de segurança afetiva e física, acompanhando e estimulando o seu processo evolutivo, através de práticas adequadas a cada faixa etária;
 - 2.2. O desenvolvimento pessoal e social da criança/jovem;
 - 2.3. A colaboração e partilha de responsabilidades no processo educativo com a família;
 - 2.4. O favorecimento da formação e desenvolvimento equilibrado da criança/jovem, através da promoção de aprendizagens diferenciadas e significativas;
 - 2.5. A estimulação do desenvolvimento da criança/jovem, nas suas componentes emocional, cognitiva, comunicacional, social e motora, através da implementação de práticas lúdico-pedagógicas intencionais, estruturadas e organizadas.

As atividades desenvolvidas são as seguintes:

Expressão plástica

Expressão musical

Expressão motora

Informática

Dinâmica de grupos

Ciência a brincar

Dança

Apoio ao estudo / trabalhos de casa

Para as interrupções letivas serão elaborados planos de atividades específicos.

Capítulo II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma V

Condições de Admissão

São condições de admissão das crianças na valência:

1. Existência de vagas;
2. Os requisitos exigidos na Norma VII do presente regulamento;
3. Frequentar o pré-escolar ou 1º ciclo das escolas EB1 da Quinta do Vale, Valinha e Centro Escolar de Urgeses;
4. Efetuar a inscrição e respetivo pagamento;
5. Efetuar o pagamento do seguro escolar.

A admissão de crianças portadoras de deficiência carece de avaliação e parecer prévio positivo por parte de técnicos e especialistas, salvaguardando também a existência do pessoal e dos meios necessários e específicos a este serviço.

Norma VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o Encarregado de Educação ou representante legal deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição, que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1 Cartão de Cidadão da criança e dos pais;
 - 1.2 Boletim de vacinas;
 - 1.3 Informação sobre alergias, intolerâncias alimentares e/ou da necessidades de dietas específicas;
 - 1.4 Documentos comprovativos do rendimento do agregado familiar, nomeadamente a última declaração de IRS e o último recibo de vencimento;
 - 1.4.1 Caso o agregado familiar não se enquadre na alínea anterior e beneficie, entre outras, das seguintes situações: rendimento social de inserção, subsidio de

-
- desemprego, baixa clínica, reforma/pensão ou se encontre desempregado sem rendimentos, deverá comprovar, documentalmente, a respectiva situação;
- 1.5 Recibo da renda de casa e cópia do contrato de arrendamento ou declaração do banco onde conste o valor da prestação do empréstimo bancário para a aquisição de habitação própria;
 - 1.6 Documento da Regulação das Responsabilidades Parentais, bem como da atribuição da Pensão de Alimentos, caso se aplique;
 - 1.7 No caso de se verificar a existência de outros dependentes no agregado familiar, deverá ser apresentado documento comprovativo emitido pela respectiva Junta de Freguesia;
2. No momento da candidatura é obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da comparticipação familiar. No caso de não pretender entregar documentos, deve preencher “Declaração de não entrega de documentos”;
 3. No caso de faltarem documentos, a candidatura mantém-se pendente até à receção de todos os documentos solicitados;
 4. As candidaturas ocorrem ao longo de todo o ano lectivo;
 5. Caso o Encarregado de Educação não pretenda entregar os documentos comprovativos da situação económica do agregado familiar sujeitar-se-á à mensalidade máxima para esta resposta social, obedecendo sempre às regras delineadas pelo ISS (nenhum Encarregado de Educação pagará acima do montante real do custo médio do seu educando na Instituição).
 6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma VII

Critérios de Admissão

São critérios de admissão:

1. Crianças em situação de risco;
2. Crianças portadoras de deficiência;
3. Crianças que tenham frequentado a Instituição no ano anterior;
4. Crianças de famílias monoparentais;
5. Crianças com irmão (s) a frequentar a Instituição;
6. Crianças residentes na área da Paróquia;
7. Familiares de colaboradores da Instituição;

As vagas são preenchidas de acordo com a lista de inscrição, podendo a Direção da Instituição considerar eventuais situações especiais do agregado familiar, tendo especialmente em conta situações de risco para a criança.

Norma VIII

Admissão / Inscrição

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão e a submeter à decisão da Direção.
2. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias úteis.
3. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: Dez euros relativos a inscrição.
4. A inscrição pode ser suspensa ou cancelada, por anulação ou desistência mediante o preenchimento de um impresso próprio, cedido pela técnica do serviço, a pedido dos encarregados de educação, com 30 dias de antecedência. A falta de cumprimento do prazo estabelecido origina o pagamento integral da mensalidade, referente ao mês de cessação do contrato.
5. A inscrição será suspensa por deliberação da Direção quando:
 - 5.1. Se verificar ultrapassado o prazo de pagamento de duas mensalidades seguidas, sem motivo justificado;
 - 5.2. Se verificar o incumprimento culposo de disposições constantes no presente regulamento;
6. Quando anulada ou cancelada a inscrição, a criança perde todas as prioridades de admissão, ficando sujeita à lista de espera, como se fosse um caso de primeira admissão.

Norma IX

Acolhimento de novos clientes

As regras relativas aos procedimentos no âmbito do acolhimento dos clientes respeitarão os critérios do plano de acolhimento afixados em local visível da Instituição.

Norma X

Processo Individual do Cliente

1. Nos processos individuais dos clientes, devem constar, um conjunto de documentos dos quais se destacam:

- 1.1. Ficha de inscrição que inclui dados de identificação do cliente; identificação, endereço e contactos do seu encarregado de educação ou representante legal e elementos sobre a situação social e financeira;
 - 1.2. Contrato do cliente;
 - 1.3. Informações médicas relevantes e necessidades específicas do cliente.
2. O processo individual será actualizado sempre que necessário.

Norma XI

Listas de Espera

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

Capítulo III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XII

Instalações

O CATL do Centro Social da Paróquia de Polvoreira está sediado na Rua da Escola nº 61, Polvoreira 4835 – 162 Guimarães, e as suas instalações são compostas por: área administrativa; área de refeições (lanche), cozinha, despensa; área de higiene – sanitários e lavabos, arrumos para a roupa e produtos de higiene, sala de acolhimento, sala de atividades, sala de estudo, sala polivalente e parque infantil exterior.

Norma XIII

Horários de Funcionamento

1. O CATL funciona todos os dias úteis da semana.
2. O horário de funcionamento é o seguinte: 1ª abertura às 07:30h e 1º encerramento às 09:30h, 2ª abertura às 15:00h e 2º encerramento às 19:30h. Das 11:30h às 13:30h são prestados serviços de refeitório nas EB1 da Quinta do Vale e da Valinha.
3. Durante as interrupções letivas o horário de funcionamento é: abertura às 07:30h e encerramento às 19:30h.

Norma XIV

Pagamento de Mensalidades

1. A mensalidade deverá ser paga adiantadamente nos primeiros 8 dias de cada mês. O não cumprimento deste prazo, sem prévia comunicação, implicará o pagamento de um adicional de:
 - 10% do valor da mensalidade até ao dia 15;
 - 20% do valor da mensalidade até ao dia 20;
 - 30% do valor da mensalidade até ao dia 30.
2. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, a recusa ou atraso no pagamento da mensalidade superior a 30 dias, implicará a suspensão de frequência na instituição;
3. Obtida a admissão dos seus educandos, os encarregados de educação obrigam-se ao pagamento de 11 mensalidades por ano, mais 10 euros, a título de renovação da inscrição;
4. A renovação da inscrição é paga juntamente com a mensalidade do mês de junho do ano letivo anterior ao que diz respeito;
5. A mensalidade referente ao mês de Agosto será paga apenas pelos utentes que frequentarem a valência.
6. As faltas poderão beneficiar de descontos na mensalidade sempre que o pedido seja acompanhado de documento comprovativo de doença ou o motivo se prenda com férias dos encarregados de educação. Assim consideramos: de 10 a 15 dias úteis seguidos – 25% de desconto; mais de 15 dias úteis seguidos – 50% de desconto.
7. Ausência até 90 dias, por motivo considerado grave e devidamente justificado, o lugar ficará cativo, mediante o pagamento de 50% da mensalidade, excedendo este prazo a inscrição será anulada.
8. As faltas injustificadas não motivam qualquer desconto no valor da mensalidade;
9. Sempre que a Instituição seja frequentada por mais que um elemento do agregado familiar, será efetuada uma redução de 20% (para o segundo) e 25% (para o terceiro), do valor da mensalidade;

Norma XV

Tabela de Comparticipações/ Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/ normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.

2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*;

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar;

D = Despesas fixas;

N = Número de elementos do agregado familiar.

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 2.1. Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se refere as alíneas b) a d) do número anterior, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.
 - 2.2. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 11 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
 - 2.3. A comparticipação familiar é, em regra, objeto de revisão anual.
 - 2.4. A comparticipação familiar pode ser revista sempre que a situação económica do agregado se alterar, para o que deve ser solicitada junto dos serviços administrativos, e entregue novos documentos para análise.
3. A Direcção da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.

Norma XVI

Alimentação

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:

- 1.1. Lanche tarde
- 1.2. Lanche manhã nas interrupções letivas
2. Em períodos lectivos o lanche da tarde é assegurado pelas auxiliares que se dirigem às escolas. Durante as interrupções letivas as refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas às crianças de acordo com o seu período de permanência na valência.
3. As ementas serão afixadas em local bem visível.
4. Deverão ser tidas em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar, pelo que no caso em que as crianças utilizem produtos diferentes dos que normalmente são adquiridos pela Instituição, deverão trazer de sua casa os referidos produtos;
5. Excetuando qualquer situação pontual devidamente justificada, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica;

Norma XVII

Passeios ou Deslocações

1. Quando o CATL promover passeios ou deslocações em grupo, será solicitado por escrito uma autorização expressa assinada pelo Encarregado de Educação ou responsável legal do utente.

Norma XVIII

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal desta Instituição prestadora de serviços encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Norma XIX

Saúde, Cuidados Pessoais e de Higiene

1. De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral, e numa perspetiva preventiva, não é permitida a frequência de crianças em estado febril ou com sintomas de doença. Sempre que forem detetados parasitas em alguma criança os pais serão informados para que se proceda à eliminação dos mesmos.
2. Se se verificar durante o dia qualquer sintoma de doença os pais serão informados, a fim de que a criança seja retirada, até que lhe seja permitido novamente frequentar as atividades. Em caso de doença infectocontagiosa só será permitido o regresso da criança mediante

declaração médica a informar que já não constitui perigo nem para si nem para as outras crianças.

3. Sempre que haja necessidade de ministrar medicamentos, estes deverão ser entregues juntamente com a prescrição médica. A caixa deve vir devidamente identificada com o nome da criança, dosagem e horas a que deve ser ministrado;
4. Quando, por razões devidamente justificadas, seja ministrado algum medicamento a uma criança, os pais serão informados.
5. Em caso de acidente deverá a criança ser assistida na unidade de saúde/ hospital mais próximo avisando-se em simultâneo a família, para que possa acompanhar a criança o mais rapidamente possível.
6. O Centro não se responsabiliza por brinquedos, ouro ou outros objetos que as crianças tragam eventualmente para a instituição.

Norma XX

Gestão de maus-tratos/negligência

1. A gestão de maus-tratos/negligência é feita através do controlo das causas e dos fatores de risco de acordo com regras e formas de atuação definidas no manual de procedimentos específico e disponível na instituição.
2. Existe na instituição um documento de registo de ocorrências, para situações que ocorram durante o ano lectivo e que serão devidamente tratadas e encaminhadas.

Norma XXI

Seguro de acidentes pessoais

1. A Instituição contratará anualmente um seguro de acidentes pessoais que abrange todos os clientes da resposta social;
2. O seguro referido não abrange objetos pessoais que os clientes possam utilizar ou trazer de suas casas, óculos, próteses, aparelhos, objetos de ouro, entre outros.

Norma XXII

Férias e dias de encerramento da Instituição

1. A Instituição encerra:
 - 1.1. Aos fins-de-semana, feriados nacionais, 24 de Junho (feriado municipal), 24, 26 e 31 de Dezembro, 2ª feira de Páscoa, 3ª feira de Carnaval e na última quinzena de agosto, para higienização dos espaços, caso os pais declarem que não necessitam do serviço neste período.

- 1.2. Sempre que recomendado pelos serviços de saúde;
2. A Instituição assegurará o funcionamento de um serviço que responda às necessidades das respetivas famílias durante a primeira quinzena de agosto. Para tal até 30 de abril os Encarregados de Educação serão auscultados a fim de se aferir do número de interessados neste serviço.
3. Além dos dias referidos nos pontos anteriores a Direcção poderá determinar outras datas de encerramento, avisando atempadamente os utentes e seus familiares.

Norma XXIII

Programação e avaliação do funcionamento da Instituição

1. Regularmente todo o pessoal e a diretora técnica reúnem para avaliação, programação e organização das atividades;
2. Por diversas vezes, ao longo do ano, o Presidente da instituição reúne o pessoal afeto aos diversos serviços da Instituição para formação e responsabilização dos diversos agentes; análise e reflexão das atividades e ainda a planificação das mesmas.

Norma XXIV

Horário de trabalho do pessoal

O horário de trabalho do pessoal encontra-se afixado em local visível e é programado de acordo com a necessidade de apoio às crianças que frequentam a valência e do horário de funcionamento da instituição, respeitando a legislação em vigor.

Norma XXV

Organização Pedagógica

O CATL é coordenado por uma Coordenadora nomeada pela Direcção e que assegura a execução das linhas orientadoras e de coordenação das actividades e que dirige e orienta as funções das respectivas auxiliares de ação educativa.

Capítulo IV

Direitos e Deveres

Norma XXVI

Direitos dos clientes / encarregados de educação

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes/encarregados de educação do CATL gozam dos seguintes direitos:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Serem tratados com delicadeza, amizade e competência pelos funcionários;
3. Utilizar os equipamentos da Instituição disponíveis para as respectivas salas de actividades e espaços de recreio;
4. Terem acesso a um conjunto de actividades educativas adequadas às suas idades, interesses e necessidades de forma a proporcionar um desenvolvimento global (nível cognitivo, psicomotor e sócio-afectivo);
5. Receberem cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação;
6. Terem uma alimentação cuidada e diversificada de modo a satisfazer as necessidades próprias da sua idade;
7. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
8. Ser informado e participar em todas as situações relacionadas com as suas crianças/jovens, sejam de natureza pedagógica ou outras;
9. Ser atendido individualmente pelos responsáveis da Instituição;
10. Apresentar aos responsáveis de serviços ou à Direcção quaisquer problemas, críticas ou sugestões que considerem necessárias ou pertinentes;

Norma XXVII

Deveres dos Clientes / encarregados de educação

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes do CATL têm ainda os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas da valência de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno;
2. Cumprir os horários fixados;
3. Serem correctos e educados nos contactos a estabelecer com todos os funcionários da Instituição;

4. Ao entrar nas instalações do CATL, a criança deverá ser acompanhada por um adulto e entregue, directamente, ao colaborador destacado para esse fim;
5. O uso de adornos (fios, brincos, anéis, entre outros) não é permitido nos casos em que os responsáveis dos serviços entendam que tais objectos constituam um factor de risco para o próprio ou para outros;
6. Pagar atempadamente a comparticipação familiar, as actividades extracurriculares ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
7. Contribuir pelas formas ao seu alcance para uma educação integral das crianças, colaborando na busca de soluções para os eventuais problemas surgidos;
8. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente;
9. Informar o responsável do CATL sobre aspectos particulares do quotidiano da criança ou do seu comportamento e possíveis alterações;

Norma XXVIII

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.
4. Ver respeitado o seu património;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações pelo familiar do cliente no ato de admissão;

Norma XXIX

Deveres da Entidade Gestora da Instituição

São deveres da entidade gestora da Instituição:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
5. Desenvolver as actividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;

Norma XXX

Contrato de Prestação de Serviços

1. A admissão depende da celebração de um contrato de prestação de serviços assinado pelas partes, do qual constem, designadamente, os seguintes elementos:
 - 1.1. Identificação da criança e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
 - 1.2. Direitos e obrigações das partes;
 - 1.3. Serviços e atividades contratualizados;
 - 1.4. Valor da mensalidade ou da comparticipação familiar;
 - 1.5. Condições de cessação e rescisão do contrato;
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais e arquivado outro no processo individual da criança.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma XXXI

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da Instituição sempre que desejado e cujas reclamações terão o tratamento/encaminhamento previsto na legislação em vigor.
2. A Coordenadora do serviço é responsável pelo atendimento aos Pais/Encarregados de Educação, recebendo quaisquer reclamações informal, extra Livro/sugestões, que estes possam ter relativamente ao funcionamento do serviço, que serão registadas em documento próprio, procedendo depois ao devido tratamento e encaminhamento.

Capítulo V

Disposições Finais

Norma XXXII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos serviços deverão informar e contratualizar com os Encarregados de Educação ou representantes legais das crianças sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias

relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico do CATL.

Norma XXXIII

Integração das Lacunas

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

Norma XXXIV

Aprovação e Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor após aprovação da Direção.