



Regulamento interno de funcionamento CATL

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1

Âmbito de Aplicação

Associação de Infância D. Teresa é uma Instituição de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de CATL, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 1 de junho de 2012.

O CATL situa-se no Bairro das Lameirinhas, 3850-079 Albergaria- a Velha.

Norma 2

Definição de CATL

CATL é uma resposta social, que desenvolve actividades de animação educativa e socio-cultural para crianças e jovens a frequentar o 1º ciclo.

Norma 3

Objetivos do CATL

A resposta social CATL tem os seguintes objectivos:

1. Promover relações de interacção de acordo com as necessidades fundamentais das crianças (cuidados primários).
2. Promover o desenvolvimento de situações ricas em afecto, que ajudem a pessoa humana a desenvolver sentimentos de segurança, estabilidade e regularidade.
3. Desenvolver formas de acolhimentos dos encarregados de educação, dos clientes, que permitam a construção de sentimentos de confiança, compreensão mútua das lógicas educativas, utilizadas por encarregados de educação e educadores.
4. Ajudar os clientes a utilizar as suas capacidades psico-motoras, cognitivas e psico-sociais, para descobrir, alcançar e explorar o mundo que os rodeiam
5. Ajudar a construção de normas individuais e sociais necessárias ao desenvolvimento de padrões de comportamentos equilibrados.
6. Acompanhar o percurso escolar dos clientes, ajudando-os e contribuindo para melhorar os seus resultados.



Norma 4

Serviços prestados e Actividades Desenvolvidas

O CATL dispõe dos seguintes serviços:

- Atendimento às famílias;
- Alimentação (almoço e lanche);
- Apoio escolar aos trabalhos de casa;
- Transporte escolar
- Ateliers lúdicos e recreativos;
- Outros a definir anualmente;

Norma 5

Objetivos do Regulamento

O presente regulamento Interno visa:

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

Norma 6

Legislação Aplicável

Esta Instituição rege-se pela seguinte legislação:

- Despacho Normativo 96/89, de 21 de Outubro;
- Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada pela portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho;
- Decreto-lei nº172-A/2014, de 14 de novembro;
- Decreto-lei 126 A/2021 de 31 dezembro;
- Orientações técnicas emitidas pela comissão Nacional da cooperação (CNC);
- Contrato coletivo de trabalho;
- Compromisso de cooperação em vigor.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma 7

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento:

- Crianças a frequentar o 1º ciclo, desde que exista vaga na respetiva sala;
- Apresentação da documentação obrigatória;

A celebração de contrato entre a família e o CATL.



Norma 8
Candidatura

É preenchida uma ficha de candidatura ou pré-inscrição pelo representante legal do cliente.

Norma 9
Admissão

1 – Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela administrativa deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.

2 – É competente para decidir a Directora Técnica.

3 – Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias.

Norma 10
Critérios de admissão

1- Critérios de prioridade sequencial na admissão das crianças:

1º Crianças pertencentes a famílias de risco;

2º; Crianças que tenham frequentado no ano transacto a Instituição.

3º Crianças com irmãos a frequentar o estabelecimento;

4º Crianças inseridas em agregados familiares sociais e economicamente mais desfavorecidos, nomeadamente, de baixos recursos económicos, de famílias monoparentais ou numerosas;

5º Crianças com mais tempo em lista de espera.

Norma 11
Documentos a apresentar

1 - É necessária a apresentação dos seguintes documentos:

Educando/Criança:

- Os dados necessários que constam do cartão do cidadão da criança;
- Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (se aplicável);
- Boletim de Vacinas atualizado;
- Seguro Escolar (valor consta no preçário fornecido e afixado na instituição);
- Inscrição (valor consta no preçário fornecido e afixado na instituição).

Encarregado de Educação:

- Os dados necessários que constam do Cartão do Cidadão dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;



- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- Recibos de vencimento atuais;
- O valor da renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- Encargos médios mensais com transportes públicos
- As despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;

2 – Período de candidatura – as candidaturas realizam-se ao longo de todo o ano lectivo.

2.1 – O horário de atendimento para candidatura é das 9h -13h e das 16h-18h.

2.2 - A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior devem ser entregues na secretaria da Creche “O Cogumelo”.

3 – Em situações especiais pode ser solicitada certidão de sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela.

4 – Em caso de admissão urgente pode ser dispensada a apresentação da ficha de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

5 – Caso o encarregado de educação se recuse a entregar a documentação comprovativa da situação económica do agregado familiar será aplicada a mensalidade máxima (afixada nas instalações), esta situação só será aplicada no caso de não existir lista de espera. Caso contrário, só com a entrega da documentação, poderá ser avaliada a situação do agregado familiar e a priorização da criança na lista de espera, para efeitos de admissão.

Norma 12

Acolhimento dos novos Clientes

1 – Antes de entrar a criança deve visitar a Instituição, de forma a tomar conhecimento prévio do espaço físico e humano da mesma.

2 – Solicita-se toda a informação necessária e relevante para o eficaz acompanhamento da criança.

Norma 13

Processo Individual do Cliente

1- Cada cliente deste Instituição tem o respectivo processo individual, o qual contém a identificação pessoal, elementos sobre a situação social, pessoal, familiar e económica; respectivas necessidades específicas; registos de acompanhamento do desenvolvimento da criança; entre outros elementos



relevantes. Toda esta informação é tratada adequadamente de forma sigilosa e confidencial, podendo ser facultada aos pais a cópia do processo.

2- Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados à criança.

Norma 14

Lista de Espera

No caso de inexistência de vaga, o utente será colocado em lista de espera. Este procedimento será comunicado ao seu representante legal, assim como, ser-lhe-á indicado qual o lugar que ocupa, na referida lista.

Norma 15

Cancelamento da inscrição/matricula

1 - A matrícula pode ser suspensa ou cancelada, por anulação ou desistência.

2 – a matrícula será suspensa por deliberação da Direcção quando:

- a) Se verificar ultrapassado, sem motivo justificado, o prazo de pagamento de duas mensalidades seguidas e após esgotadas todas as tentativas de pagamento;
- b) Se verificar o incumprimento culposo de disposições constantes no presente Regulamento

3 – A matrícula será cancelada por desistência, mediante o preenchimento de um impresso próprio, cedido pela secretaria, a pedido dos encarregados de educação, com 30 dias de antecedência.

4 – Quando anulada ou cancelada a matrícula, a criança perde todas as prioridades de admissão, ficando sujeita à lista de espera, como se se tratasse de um caso de primeira admissão.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 16

Instalações

- O CATL está sediado no Bairro das Lameirinhas e usufrui das seguintes salas:
 - Salas de ATL
 - Casas de Banho
 - Salão Polivalente
 - Pátio Exterior



Norma 17

Horário de Funcionamento

- 1 - Esta resposta social funciona nos dias úteis das 7h às 19h.
- 2 – A permanência de cada criança no estabelecimento não deverá ser superior ao período estritamente necessário, devendo coincidir com o horário de trabalho dos pais, acrescido do tempo indispensável para as deslocações.
- 3 – O não cumprimento do horário de saída está sujeito a sanção correspondente ao dobro do custo/hora do funcionário.

Norma 18

Encerramento

O CATL encerra:

- a) Nos dias de Feriado Nacional e Local;
- b) Na véspera de Natal e Ano Novo;
- c) Na terça-Feira de Carnaval;
- d) Na segunda-feira de Páscoa;
- e) Em casos de força maior;
- f) Sempre que determinado pela direcção;
- g) Sempre que recomendado pelos Serviços de Saúde

Norma 19

Pagamento das Mensalidades

1. O pagamento da mensalidade familiar é efetuado até ao dia 08 do mês seguinte à admissão da criança, na secretaria da Instituição, com dinheiro, multibanco ou transferência bancária, sendo depois emitido o respetivo recibo de pagamento.
2. A mensalidade familiar engloba o serviço de transporte, apoio escolar nos trabalhos de casa e atendimento às famílias.
3. O valor das atividades e serviços extras (lanche, almoço e inglês) é afixado nas instalações e pago da mesma forma que a mensalidade.
4. As ausências que não excedam os 15 dias consecutivos, não têm qualquer redução na mensalidade.
5. Nos períodos de ausência superiores a 15 dias consecutivos haverá uma redução de 10% na mensalidade.
6. Nas ausências é descontado o valor diário do lanche.
7. As crianças que pagam o valor de almoço estão isentas de pagar o valor do lanche.



Norma 20

Processo de cálculo das mensalidades

1. A tabela de participações familiares é calculada de acordo com o anexo da portaria 218D/2019 de 15 de julho que “Procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social.”.
2. As mensalidades são definidas de acordo com o referido anexo, e com base na capitação familiar a determinar nos termos da fórmula constante no ponto seguinte.
3. O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo: RC = rendimento *per capita* mensal

RAF = rendimento do agregado familiar (anual)

D = despesas mensais fixas

N = número de elementos do agregado familiar

4. 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 prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria até ao montante da retribuição mínima mensal garantida.
 - c) Os encargos médios mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
5. As mensalidades serão encontradas atribuindo a respetiva percentagem à capitação calculada e limites definidos para a resposta social, tendo em conta as seguintes tabelas:

Capitação familiar % sobre o RMMG	% Sobre a capitação na participação familiar
Até 30% do SMN	15%
De 30% a 50% do SMN	17%
De 50% a 70% do SMN	19%
De 70% a 100% do SMN	21%
De 100% a 150% do SMN	23%
+ de 150% do SMN	25%



6. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos referidos nos números anteriores, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

7. Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social desse ano, sendo afixado em local visível no início de cada ano letivo.

8. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 “deste artigo” é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

9. Qualquer alteração nas condições do agregado familiar deverá ser comunicada até 30 dias a contar com a data da ocorrência.

10. A mensalidade máxima é definida anualmente pela Direção e afixada nas instalações.

Norma 21

Prova dos Rendimentos e Despesas

1. Os encarregados de educação ou representantes legais das crianças têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas.

2. A prova dos rendimentos e despesas deve ser apresentada aquando da admissão e renovação para cálculo da capitação familiar devendo ser entregues documentos comprovativos adequados e credíveis de acordo com o estabelecido neste regulamento.

3. Aquando do processo de renovação os utentes que se considerem no escalão máximo ficam dispensados da apresentação documental comprovativa dos rendimentos e despesas do agregado familiar.

4. A falta de entrega da declaração de IRS, nota de liquidação e outros documentos comprovativos, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

5. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento ou de despesa, deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, podendo em alguns casos, devidamente fundamentados, ser imputada comparticipação acima dos rendimentos e despesas declarados ou mesmo a mensalidade máxima.



6. Se forem detetadas irregularidade nas declarações prestadas, a Direção reserva-se o direito de, apurados os factos, deliberar pela aplicação da mensalidade máxima ou pela suspensão da vaga.

Norma 22

Refeições

1 - Esta resposta social estabelecerá um regime alimentar tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases de desenvolvimento das crianças.

O horário das refeições é o seguinte:

- O almoço será das 12h às 13h;

- O lanche da tarde é servido às 16h;

2 – As ementas são da responsabilidade da direcção técnica e da cozinheira e serão afixadas semanalmente em local visível;

3 – Deverão ter-se em conta situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar;

4 – Com excepção de qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica;

5 – No sentido de melhor poder controlar a qualidade da alimentação, a sua adequação às crianças e os horários, não são permitidos alimentos trazidos do exterior.

Norma 23

Recusa de Entrada a Crianças Doentes

1. Nos termos do Decreto Regulamentar n.º 3/95, de 27 de Janeiro e Portaria n.º 1071/98, de 31 de Dezembro não é admitida no CATL nenhuma criança com doença considerada transmissível, nomeadamente:

a) Todas as doenças que se acompanhem de febre;

b) Doenças do aparelho digestivo como a diarreia aguda, sobretudo se acompanhada de febre, e a diarreia persistente de causa não esclarecida;

c) Outras doenças infectocontagiosas, como sarampo, rubéola, varicela, papeira, hepatite, meningite, escarlatina, mononucleose infecciosa, tosse convulsa, difteria, febre tifoide, e outras;

d) Parasitoses cutâneas e intestinais.

2. Em caso de doença infecto-contagiosa ou suspeita dela, a criança só poderá regressar à Instituição mediante a apresentação de declaração médica, comprovativa da inexistência de perigo de contágio (Decreto Lei 3/95 de 27 de Janeiro).

3. Sempre que a criança adoça em casa, os encarregados de educação ou representantes legais devem informar a creche sobre a natureza da doença, a fim de serem tomadas precauções em relação às outras crianças, se necessário.



Norma 24

Procedimento para a Administração de Medicamentos a Crianças

- 4 – Os medicamentos que a criança tenha de tomar deverão ser guardados em local adequado e administrados segundo prescrição médica; a fotocópia da receita terá que vir sempre acompanhar os medicamentos;
- 5 - As autorizações de medicação deverão estar assinadas na caderneta e/ou impresso próprio para o devido efeito. Na embalagem, deve estar claro o nome da criança, dosagem e horário.
- 6 – Só serão administrados medicamentos cujo a hora de toma coincida com o horário de permanência

Norma 25

Passeios ou Deslocações

- 1 – As saídas do CATL, serão previamente comunicadas através de ficha de autorização, que o encarregado de educação deverá preencher e devolver no prazo indicado;
- 2 – A não entrega da autorização assinada pelos encarregados de educação, até à data estipulada, implica a não autorização da saída;
- 3 – Caso não exista, por parte do encarregado de educação, autorização de saída, é garantida a continuidade de frequência da resposta social pelas crianças que não participam na atividade.

Norma 26

Recepção e entrega das crianças

- 1 – A Instituição só é responsável pelas crianças, quando entregues à colaboradora que os recebe. O Encarregado de Educação deve preencher diariamente o Registo de Entradas e Saídas.
- 2 – À saída as crianças apenas são entregues aos encarregados de educação ou a alguém devidamente identificado e autorizado para o efeito.

Norma 27

Objectos de valor e/ou Brinquedos

- 1 – A Instituição não se responsabiliza pela perda ou dano de objectos pessoais que venham para o CATL, tais como; brinquedos, anéis, fios, pulseiras, brincos, dinheiro, etc...

Norma 28

Quadro de pessoal

- 1 – O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.



Norma 29

Organização e coordenação

A organização e coordenação do CATL estão a cargo da *direcção técnica* e do coordenador pedagógico nos quais lhes cabem as seguintes *competências*:

- Coordenar a aplicação do projecto Pedagógico das salas de CATL
- Orientar tecnicamente toda a acção do pessoal técnico e auxiliar;
- Organizar, de acordo com as normas gerais da instituição, a distribuição do serviço docente e não docente no âmbito da resposta social;
- Propor o horário de funcionamento de acordo com as necessidades das famílias, salvaguardando o bem-estar das crianças e tendo em conta as normas da Instituição;
- Propor á Direcção a aquisição de equipamentos necessários ao bom funcionamento da resposta social;
- Promover reuniões de trabalho regulares com o pessoal técnico e auxiliar;
- Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento da resposta social o exija;
- Emitir parecer sobre os pedidos de férias e justificação das faltas do pessoal técnico e auxiliar.

Competências da Animadora Sócio-Cultural:

- Realização de actividades com as crianças, promovendo o acompanhamento e desenvolvimento integral da criança, nomeadamente psicomotor, afectivo, intelectual, social e moral;
- Acompanhar e avaliar a evolução da criança;
- Estabelecer contacto com os pais no sentido de se obter uma acção educativa integrada;
- Elaborar, em Setembro, o Projecto pedagógico de sala;
- Participar activamente, no Projecto Educativo da Instituição;
- Manter actualizado o processo individual das crianças, com suas avaliações, alterações de morada, reflexões, etc....
- Manter as auxiliares de educação, informadas sobre o desenrolar do projecto, para um melhor acompanhamento nas actividades;
- Participar activamente nas reuniões com a Direcção e com a equipa de trabalho;
- Verificar o preenchimento da assinatura dos pais nas folhas de registo de entradas e saídas;
- Repor o registo de entradas todas as semanas;
- Elaborar o Plano Individual de cada criança;
- Avaliar as crianças e reunir com os pais para transmitir o seu desenvolvimento;



- Promover reuniões de pais sempre que necessário.

Competências das Ajudantes de Acção Educativa:

- Proceder ao acompanhamento da criança na Instituição;
 - Ajudar a criança na sua higiene diária e alimentação;
 - Administrar a medicação prescrita às crianças;
 - Assistir as crianças nos transportes, recreios, passeios e visitas;
 - Acompanhar as crianças ao Centro de Saúde/Hospital em situações de ajuda;
- Informar a Directora Técnica e/ou Monitora de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento desta resposta social ou que ponha em causa o bem-estar das crianças;
- Colaborar nas actividades desenvolvidas pela Monitora;
 - Controlar os produtos de farmácia nos armários que estão colocados;
 - Colaborar no atendimento aos pais na recepção e entrega das crianças;
 - Proceder diariamente à limpeza, arrumo e manutenção das salas e equipamento, nomeadamente, mobiliário, material pedagógico e brinquedos;

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

Norma 30

Direitos e Deveres dos Clientes

1. Direitos

- a) Ser informado sobre o desenvolvimento do seu educando;
- b) Ser informado sobre as normas e regulamentos adequadas à resposta social que o seu educando frequenta;
- c) Igualdade de tratamento independentemente da raça, religião, nacionalidade, sexo ou condição social;
- d) Contactar a Instituição sempre que necessite,
- e) Autorizar ou recusar a participação do seu educando em actividades a desenvolver pela Instituição fora das suas instalações;
- f) Respeito pela sua personalidade, identidade e privacidade.
- g) Requerer reuniões periódicas com os responsáveis sempre que se justificar.

2. Deveres

- a) Cumprir as regras estabelecidas neste regulamento;
- b) Informar as funcionárias dos cuidados a ter com a criança



- c) Colaborar com o pessoal técnico na resolução de problemas referentes ao seu educando, apoiando-o no sentido da melhor integração e adaptação da criança à Instituição;
- d) Proceder ao pagamento das mensalidades no prazo indicado;
- e) Cumprir com os horários de entrada, horário das refeições e horários de saída;
- f) Comparecer às reuniões com os responsáveis pela resposta social;
- g) Comunicar, com antecedência e sempre que possível, as ausências do seu educando

Norma31

Direitos e Deveres da Instituição

- 1. Direitos
 - a) Ser respeitada enquanto Instituição
 - b) Receber mensalmente a participação familiar ao serviço prestado;
 - c) Tratar os seus colaboradores com respeito e dignidade;
 - d) Ser informada por alterações que existam na situação familiar e económica dos clientes
- 2. Deveres
 - a) Desenvolver actividades que proporcionem às crianças o seu bem-estar e desenvolvimento integral num clima de segurança afectiva e física;
 - b) Colaborar no despiste precoce de necessidades educativas especiais;
 - c) Garantir o ambiente físico adequado
 - d) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes no processo individual da criança
 - e) Proceder à admissão de novos clientes
 - f) Possuir livro de reclamações e respectivo tratamento.

Norma 32

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

É admitida a interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao cliente sempre que se verifique nomeadamente, a:

- a) Não adaptação do cliente à resposta social;
- b) Mudança de residência
- c) Situação de doença prolongada

O CATL sempre que possível, deve ser avisada com 15 dias de antecedência.



Norma 33

Cessação da Prestação de Serviços por Facto não imputável ao Prestador

É admitida a cessação da prestação de cuidados por motivos não imputáveis ao prestador, sempre que, se verifique, a:

- a) Não adaptação da criança à resposta social;
- b) Mudança de residência;
- c) Mudança de resposta social.

Norma 34

Gestão de comportamentos e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos

Sempre que sejam detectadas situações de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação, que ocorram na Instituição ou no seio familiar deve a mesma ser avaliada, auscultando os diversos intervenientes.

De acordo com a situação, a Técnica Responsável deve ajudar, informar e comunicar às entidades Competentes – Direcção da Instituição/ Assistente Social da área geográfica/ Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Albergaria-a-Velha/ Ministério Público, com vista a salvaguarda da integridade, segurança e não discriminação das crianças.

Norma 35

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

Norma 36

Livro de Reclamações

Os termos de legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica da resposta social sempre que desejado. O plataforma eletrónica do livro de reclamações está disponível em: www.livroreclamacoes.pt.

Nos termos do artº 18º da lei nº 144/2015, de 8 de setembro- resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), informa-se que eventuais conflitos poderão ser remetidos para uma ERAL- Entidade de Resolução Alternativa de litígios, sendo competente para o efeito o tribunal judicial da comarca de Albergaria-a-Velha.



CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 37

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Norma 38

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de setembro de 2025 e revoga o anterior, em vigor desde 02 de setembro de 2024.

Presidente da Direção: Joana Moura