



ASSOCIAÇÃO DE MELHORAMENTOS
E BEM ESTAR SOCIAL DE PIAS

21/09/2020

REGULAMENTO INTERNO

- CENTRO DE

ACOLHIMENTO

TEMPORÁRIO -



REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação de Melhoramentos e Bem Estar Social de Pias, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Ação Social com o n.º 17/95, a 25 de Novembro de 1994, com acordo de cooperação para a Resposta Social de **Centro de Acolhimento Temporário**, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém a 14/01/2000.

Instituição reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública a 19 de Maio de 1995, de acordo com a Declaração publicada em Diário da República, IIIª série, n.º 116, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este estabelecimento, prestador de serviços, rege-se igualmente pelo estipulado na: Lei n.º 147/99 de 01 de setembro, Lei n.º 31/2003 de 22 de agosto, Lei n.º 142/2015 de 8 de setembro, Decreto-Lei n.º 164/2019 de 25 de outubro e respetivo Manual de Boas Práticas.

NORMA III MISSÃO

Prestar um serviço de apoio social a famílias, idosos e crianças, trabalhando diretamente junto da comunidade, ou através de parcerias com outras entidades e projetos.

NORMA IV VISÃO

Ser reconhecida como uma Instituição que presta apoio a idosos, crianças, famílias e comunidade em geral e que aposta no rigor e na qualidade dos serviços prestados, de forma a garantir a satisfação dos seus clientes.



REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

NORMA V PRINCIPIOS

- Satisfazer continuamente os nossos clientes;
- Ser uma Instituição responsável, perante os clientes / famílias / comunidade com convictas preocupações sociais;
- Transmitir aos clientes a confiança de um serviço que procura atender às suas necessidades;
- Sensibilizar, motivar e valorizar os colaboradores;
- Cumprir os requisitos legais, normativos e outros aplicáveis à Instituição;
- Melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade assim como a qualidade dos serviços prestados.

NORMA VI DEFINIÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL

O Centro de Acolhimento Temporário da Associação de Melhoramentos e Bem Estar Social de Pias, acolhe crianças e jovens dos 0 aos 12 anos de idade. A sua lotação é de 12 crianças. Sendo o seu principal objetivo a substituição das famílias de origem, implicando o acompanhamento das crianças e dos jovens a nível do seu desenvolvimento físico (alimentação, cuidados de saúde) e psicológico (equilíbrio emocional, desenvolvimento cognitivo e afetivo) tendo em atenção a sua idade, género de pertença, origens pessoais, percursos de vida e características de personalidade. Os CAT são equipamentos sociais que têm por finalidade o acolhimento urgente e transitório de crianças e jovens em situação de urgência como: abandono, maus tratos, negligência e outros fatores.

O acolhimento no CAT é um acolhimento de curta duração. O seu prazo não deverá ser superior a 6 meses. Este prazo pode ser excedido, quando por razões justificadas, seja previsível o retorno à família ou enquanto se procede ao diagnóstico da respetiva situação e à definição do encaminhamento subsequente.



REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

NORMAVII ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O conjunto de normas a seguir indicadas, visam operacionalizar os princípios básicos a que deve obedecer o Centro de Acolhimento Temporário "Renascer Pé Ante Pé" para Crianças /Jovens em Perigo, adiante designado por CAT, enquanto valência de acolhimento urgente e transitório de crianças ou jovens em situação de perigo decorrentes de maus tratos, abandono, negligência ou outros fatores legalmente previstos.

NORMAVIII ÂMBITO GEOGRAFICO DE INTERVENÇÃO

A área de intervenção do CAT é a nível Nacional, atribuindo especial preferência às crianças ou jovens residentes no concelho de Ferreira do Zêzere.

NORMA IX OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL

O Centro de Acolhimento Temporário tem como objetivos:

- a) Intervir precocemente junto da criança em risco, de modo a favorecer o desenvolvimento das suas capacidades, atuando ao nível da prevenção, superação ou minimização das dificuldades;
- b) Garantir o acolhimento das crianças;
- c) Respeitar a individualidade e privacidade das crianças e jovens;
- d) Fazer o despiste das situações especiais e garantir o encaminhamento adequado;
- e) Apoiar os pais na educação da criança e potenciar as suas competências;
- f) Favorecer a interação pais/criança na família;
- g) Apoiar a família na sua globalidade e contribuir para a redução do "stress" a que é sujeita;
- h) Melhoria da qualidade de vida;
- i) Proporcionar às crianças um meio familiar normal, um ambiente afetivo e apoio educacional, permitindo a formulação do seu projeto de vida;



REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

- j) Proporcionar às famílias das crianças em situação de risco a oportunidade de reformularem o seu modo de vida, reinserindo-se na comunidade onde pertencem, com o objetivo de se reabilitarem e poderem obter o ambiente necessário a que as suas crianças tenham um desenvolvimento normal, saudável do ponto de vista físico e psicológico.

NORMA X

PRINCIPIOS ORIENTADORES DE INTERVENÇÃO

- a) Centralizar a intervenção técnica na criança ou no jovem, como ser em desenvolvimento, numa perspetiva global e multidisciplinar, favorecendo relações de proximidade entre as criança ou jovens acolhidos, bem como com os adultos que com eles lidam, desenvolvendo um ambiente de confiança e afetividade;
- b) Privilegiar a informação já disponível por outros serviços e entidades para a obtenção do diagnóstico da situação;
- c) Nortear a intervenção pelo princípio do respeito pela privacidade da criança ou jovem e da sua família;
- d) Partilhar em equipa a recolha de informação e sua análise, de molde a obter uma intervenção coerente;
- e) Obedecer ao princípio da prevalência da criança ou jovem na família, atendendo em cada situação, sequencialmente, às seguintes respostas:
- regresso à família biológica, mantendo-se ou promovendo-se, se for caso disso, o apoio à família, em colaboração com os serviços e entidades locais, pelo tempo necessário à garantia do seu bem estar;
 - inserção numa familiar alternativa, privilegiando-se, sempre que possível, a adoção;
 - admissão em lar, que assegure um acompanhamento individual e uma integração social em condições análogas às de um núcleo familiar;
- f) Privilegiar a permanente interação com a comunidade envolvente;
- g) Não permanência no CAT por período superior a 6 meses salvo, quando por razões justificadas, seja previsível o retorno à família, ou enquanto se procede ao diagnóstico da situação e à definição do encaminhamento adequado;



REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA XI ADMISSÃO

“A medida de acolhimento em Instituição consiste na colocação da criança ou jovem aos cuidados de uma entidade que disponha de instalações e equipamento de acolhimento permanente e de uma equipa técnica que lhes garantam os cuidados adequados às suas necessidades e lhes proporcionem condições que lhe permitam a sua educação, bem-estar e desenvolvimento integral.”

(Art.49º -Lei nº 147/99 de 1 de Setembro - Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo)

Condições de Admissão:

- a) A anuência da criança ou jovem na sua admissão no C.A.T., quando possua idade igual ou superior a doze anos, ou com idade inferior sempre que o seu desenvolvimento mental o permitir.
- b) Necessidade de substituição urgente e transitória no meio familiar , rejeição ou conflito com o meio familiar ou social de que decorre risco de marginalização,;
- c) Atenção especial às situações de crianças/jovens com irmãos no sentido de evitar a sua separação;
- d) É dada preferência à admissão de crianças/jovens cuja residência habitual seja no concelho ou mais próximo deste, de forma a evitar rutura dos laços;

Processo de admissão:

O Processo de admissão das crianças/jovens inicia-se com a receção de um pedido de acolhimento, por parte das Entidades Competentes, nomeadamente Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, Tribunal de Comarca e Instituto de Segurança Social.

Posteriormente tais pedidos são analisados, pela Equipa Técnica, tendo sempre por base as informações dadas na sinalização bem como os critérios de seleção e as vagas disponíveis, elaborando informação dirigida à Diretora da Instituição.



REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

Procedimentos de Acolhimento:

O acolhimento de uma criança é sempre feito com o acompanhamento de um técnico, geralmente um elemento da Equipa Técnica do CAT, que nos primeiros momentos é quem acompanha a criança/jovem e quem promove a sua integração na Instituição e na Comunidade.

Na entrada a criança deve ser acompanhada por familiar ou técnico responsável pelo processo. Devem ser entregues, na instituição, no momento do acolhimento, os documentos pessoais da criança e os referentes ao processo de promoção e proteção (Acordo de Promoção e Proteção). Tem o acompanhante da criança o direito de conhecer as instalações, sendo-lhe também entregue o regulamento interno da Instituição e fornecidos os contactos essenciais.

Observações:

1. Em situação de urgência, poderão dispensar-se a entrega dos documentos mencionados nos números anteriores pela Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo ou pelos organismos da Segurança Social devendo proceder-se a tal entrega no período máximo de 8 (dias).
2. Ao abrigo do disposto no Artigo 65º da Lei n.º 147/99, de 1-9, todas as situações de acolhimento que ocorram sem prévia decisão da Comissão de Proteção ou Judicial, são comunicadas pelo C.A.T., ao Ministério Público.

NORMA XII ESTRUTURA

- a) A estrutura física do Centro de Acolhimento é uma residência de tipo unifamiliar.
- b) O CAT tem capacidade para 12 (vagas) conforme o estipulado no Acordo de cooperação celebrado com o Centro Regional de Solidariedade e Segurança Social de Santarém.
- c) O CAT dispõe de recursos humanos, financeiros e materiais próprios para prosseguir os seus objetivos.



CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII INSTALAÇÕES

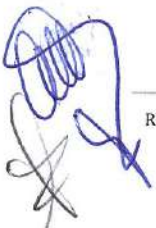
A Associação de Melhoramentos e Bem Estar Social de Pias, IPSS sem fins lucrativos, está sediada em Pias, contudo a resposta social de Centro de Acolhimento Temporário funciona a partir do Largo Dr. José Real da Silva Sousa Canedo, n.º22, Frazoeira, freguesia de Dornes.

NORMA XIV FUNCIONAMENTO

- a) O funcionamento do CAT é assegurado nos termos do Acordo de Cooperação celebrado entre a Associação de Melhoramentos e Bem Estar Social de Pias e o Centro Regional de Solidariedade e Segurança Social de Santarém, funcionando 24 horas por dia e todos os dias da semana.
- b) O CAT deverá organizar-se em grupos de dimensão reduzida, tendo em atenção as idades das crianças ou jovens.
- c) O CAT funcionará em regime aberto.
- d) Os pais, o representante legal ou quem tenha a guarda de fato podem visitar a criança ou jovem, salvo decisão em contrário, de acordo com os horários e regras de funcionamento do CAT. (As visitas podem decorrer de segunda-feira a sexta-feira, no horário das 9 horas às 17:30 horas.)

Ressalvando eventuais situações de incompatibilidade, tais como o horário escolar, entre outras.

1. As ementas semanais são afixada em local visível,
2. Os horários das atividades extra-escolares, no seio da comunidade, são estabelecidos diária e semanalmente de acordo com a disponibilidade e necessidades específicas de cada criança.





REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

3. Os horários das atividades lúdicas, pedagógicas e do apoio psicossocial promovidas no interior do CAT são estabelecidas diária e semanalmente de acordo com a disponibilidade e necessidades específicas de cada criança;
4. No fim de semana as atividades estão organizadas de acordo com os interesses das crianças;

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XV DIREITOS DAS CRIANÇAS OU JOVENS

São direitos da criança ou jovem em acolhimento, como estatuído no Artigoº 58º da Lei n.º 147/99, de 1-9:

- a) Manter regularmente, e em condições de privacidade, contatos pessoais com a família e com pessoas com quem tenham especial relação afetiva, sem prejuízo das limitações impostas por decisão judicial ou pela Comissão de Proteção;
- b) Receber uma educação que garanta o desenvolvimento integral da sua personalidade e potencialidades, sendo-lhes asseguradas a prestação dos cuidados de saúde, formação escolar e profissional e a participação em atividades culturais, desportivas e recreativas;
- c) Usufruir de um espaço de privacidade e de um grau de autonomia na condução da sua vida pessoal adequados á sua idade e situação;
- d) Receber dinheiro de bolso, sendo facultado ao menor quando este ingresse no curso de formação profissional, uma vez por mês, de acordo com o comportamento do menor. A quantia é estabelecida conforme a necessidade específica de cada criança;
- e) A inviolabilidade da correspondência;
- f) Não ser transferido da instituição, salvo quando essa decisão corresponda ao seu interesse;
- g) Contatar, com garantia de confidencialidade a Comissão de Proteção, o Ministério Público, o juiz e o seu advogado.



REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

NORMA XVI

DEVERES DAS CRIANÇAS OU JOVENS

São deveres da criança ou jovem em acolhimento, tendo em conta a idade e/ou grau de maturidade:

- a) Respeitar as regras de funcionamento;
- b) Participar na vida diária do CAT;
- c) Tratar com respeito os adultos que com eles lidam, bem como as outras crianças ou jovens acolhidas.

NORMA XVII

DIREITOS DOS PAIS, DO REPRESENTANTE LEGAL OU DE QUEM TENHA A GUARDA DE FATO

- a) Visitar a criança ou Jovem de acordo com as regras de funcionamento do CAT, salvo decisão em contrário;
- b) Realizar passeios e outras atividades no exterior com a criança ou com o jovem, de acordo com as regras de funcionamento do CAT, salvo decisão em contrário;
- c) Participar na vida do CAT, salvo decisão em contrário;

NORMA XVIII

DEVERES DOS PAIS, DO REPRESENTANTE LEGAL OU DE QUEM TENHA A GUARDA DE FATO

- a) Tratar com respeito os funcionários do CAT, bem como as outras crianças ou jovens acolhidas;
- b) Respeitar as regras de funcionamento do CAT.



REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

CAPÍTULO V

NORMA XIX

COMPETÊNCIAS, DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL

- a) Em conformidade com o Acordo de Cooperação, o quadro de pessoal do CAT é composto por um diretor técnico, uma equipa técnica pluridisciplinar integrando elementos das várias áreas de Psicologia, Serviço Social e Educação, e outro pessoal (1 Educadora Social, 1 Técnica Superior de Serviço Social, 1 Psicólogo por avença, 6 Ajudantes de Ação Educativa, 1 Administrativa (Comum a outras Valências), 1 Cozinheira (Comum a outras Valências)).
- b) O diretor técnico deverá ter formação na área das ciências sociais, devendo, sempre que possível, ser um dos elementos da equipa.
- c) São atribuições do diretor técnico:

No que se refere à ação pedagógica:

- Organizar o acolhimento a dispensar a cada criança, tendo em conta as respetivas características individuais;
- Estudar, desde o início, o projeto de vida de cada criança, articulando com a Equipa e outros Serviços/Instituições da comunidade relevantes para cada situação;
- Estabelecer contatos com o meio sócio-familiar;
- Desenvolver as diligências de modo a assegurar a satisfação das necessidades básicas a nível educacional, saúde, segurança, emocional, psicológico, familiar, formação e desenvolvimento integral;
- Organizar a vida do CAT em termos que facilitem um ambiente afetivo e uma relação individualizada e contínua a cada criança;
- Efetuar a marcação de visitas com os pais, o representante legal ou quem tenha a guarda de fato, salvo decisão judicial em contrário;
- Desempenhar o papel de encarregado de educação de cada criança ou jovem;
- Assegurar o dinheiro de bolso, a cada criança ou jovem, de acordo com a sua autonomia;

11/17



REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

- Comunicar ao Tribunal, à Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo e aos Serviços da Segurança Social o preenchimento dos requisitos para a adoção, sempre que se verificarem;
- Comunicar aos Serviços da Segurança Social qualquer revisão da medida (cessação, prorrogação, substituição);
- Comunicar ao Ministério Público o acolhimento de crianças/jovens sem prévia decisão judicial ou da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo;
- Assumir a responsabilidade pela organização processual técnico-pedagógica.

No que se refere à coordenação:

- Dirigir e coordenar a atividade do pessoal afeto ao CAT;
- Elaborar, anualmente, o plano de atividades, bem como o respetivo relatório;
- Providenciar pela manutenção e conservação do equipamento do CAT, que deverá ser inventariado;
- Promover ações de formação para o pessoal nas áreas necessárias;
- Orientar e supervisionar o trabalho dos voluntários;
- Promover reuniões de Equipa com frequência Mensal, a fim de avaliar o desenvolvimento de cada criança ou jovem.

d) São atribuições do psicólogo:

- Realizar a avaliação psicológica das crianças/jovens aquando da admissão;
- Realizar avaliação e acompanhamento psicoterapêutico da criança/jovem ao longo do período de acolhimento;
- Elaborar, sempre que solicitado, relatórios e outras informações;
- Prestar informação/formação aos diferentes elementos da equipa, relativamente a cada criança/jovem;
- Participar nas reuniões de equipa;
- Participar na definição do projeto de vida da criança/jovem;
- Identificar estratégias de intervenção, em articulação com os restantes elementos da equipa, ao longo do período de acolhimento;



REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

- Colaborar na elaboração do plano de atividades e no relatório de atividades e no relatório de atividades anual.

e) São atribuições do Assistente Social:

- Estudar as situações de admissão e organizar os respetivos processos;
- Acompanhar o desenvolvimento integral da criança/jovem, bem como a avaliação sistemática de cada situação;
- Fazer o despiste de situações especiais e garantir o encaminhamento adequado;
- Fomentar a integração da criança/jovem na comunidade;
- Promover contatos com as famílias;
- Participar nas reuniões de equipa;
- Elaborar relatórios e informações sociais para os tribunais e Comissões de Proteção;
- Colaborar na elaboração do plano de atividades e no relatório de atividades anual.

f) São atribuições da Educadora Social:

- Prestar apoio educacional às crianças/jovens;
- Proceder ao acompanhamento do desenvolvimento educativo das crianças/jovens;
- Promover contatos com entidades educativas;
- Programar e desenvolver atividades de cariz pedagógico;
- Participar nas reuniões de equipa;
- Colaborar na elaboração do plano de atividades e no relatório de atividades anual.

g) São funções das Ajudantes de Ação Educativa:

- O seu conteúdo funcional consiste no desempenho de funções de acompanhamento das crianças e jovens, ao longo das 24 horas, proporcionar-lhes os cuidados básicos e transmitir-lhes valores e regras de acompanhamento social.
- Cuidar da higiene diária das crianças e jovens (banhos e higiene oral);
- Em caso de acidente ou doença súbita, deverá contactar o INEM;
- Os medicamentos que as crianças ou os jovens tenham de tomar deverão ser guardados em local adequado e administrados segundo prescrição médica e sob a orientação do técnico responsável.

[Handwritten signature]
18 / 17



REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

- Manutenção diária da CAT (higiene da casa, preparação de refeições, tratamento de roupas);
 - Zelar pelo conforto e arranjo do CAT;
 - Zelar por uma alimentação adequada das crianças e dos jovens, pelos cuidados de higiene, bem como pela segurança e bem estar;
 - Cumprir os horários estipulados: refeições, dormir e atividades lúdicas;
 - Deverão sempre solicitar a identificação de quem pretende entrar no CAT, só após de terem obtido esta informação e se as pessoas estiverem autorizadas a entrarem é que poderão abrir a porta de entrada;
 - Sempre que surgirem situações novas no CAT deverão contatar com a Técnica Superior de Serviço Social, para que esta lhes dê indicações da forma como deverão agir;
 - Deverão escrever todas as ocorrências que se passam no horário de trabalho no Livro de Ocorrências;
 - Deverão respeitar os objetos individuais de cada criança (ex: chupetas, talheres, roupas, sapatos, escovas de dentes, escovas de cabelo, etc.)
 - Deverão guardar sigilo de todos os assuntos internos passados na CAT, estes são confidenciais;
 - Sempre que uma criança se ferir ou que mudem as fraldas dos bebés deverão usar luvas de latex.
- h) São funções da Encarregada dos Serviços Gerais/Ecónoma (sob orientação da Diretora Técnica):
- Orientar, distribuir e controlar o trabalho do pessoal dos serviços domésticos, procurando criar um bom clima de relacionamento profissional entre os elementos;
 - Participar na elaboração das ementas e calcular os géneros a adquirir;
 - Conservar, substituir e zelar pelo material da Instituição;
 - Desenvolver outros trabalhos administrativos dentro da sua área.
- i) São funções da Cozinheira:
- A confeção das refeições;
 - A preparação dos alimentos para o cumprimento das ementas;
 - A distribuição das refeições.



REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

j) São funções de Ajudante de Cozinha:

- Ajudar a cozinheira em todos os serviços que forem necessários;
- Substituir a cozinheira em caso de impedimento desta.

NORMA XX

DIREITOS DO PESSOAL

- a) Ser ouvidos em todas as matérias que lhe digam respeito;
- b) Ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes do seu processo individual;
- c) Apresentar críticas e sugestões relativas ao funcionamento do Centro de Acolhimento Temporário;
- d) Exercer em segurança a sua atividade profissional;
- e) Conhecer o Regulamento Interno e outros documentos do planeamento das atividades do Centro de Acolhimento Temporário;
- f) Manifestar a sua preferência quanto ao horário de trabalho e local da função a desempenhar;
- g) Ter acesso à formação e informação e beneficiar de apoio técnico, material e documental.

NORMA XXI

DEVERES DO PESSOAL

- a) Colaborar na manutenção e estímulo do bom ambiente social entre todos os trabalhadores e também entre os clientes;
- b) Desempenhar com competência, zelo e assiduidade as funções que lhe forem atribuídas;
- c) Acatar as ordens dos seus superiores com respeito e deferência;
- d) Manter durante o serviço aprumo moral, bem como correção exemplar no trato entre si e com os clientes;
- e) Respeitar os usos e costumes dos clientes bem como a sua individualidade e privacidade;
- f) Prestigiar a Instituição e zelar pelos seus interesses, participando a quem de direito os atos ou negligências que o lesarem e de que tenham conhecimento;
- g) Guardar sigilo absoluto sobre todos os assuntos de serviço que não estejam autorizados a revelar;



- h) Apresentar superiormente todas as sugestões que lhe surjam tendentes ao aperfeiçoamento dos serviços;
- i) Responsabilizar-se pela conservação e guarda do material utilizado no seu trabalho ou que lhe for confiado.

NORMA XXII RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do sector dos Serviços Administrativos, sempre que desejado.

As reclamações apresentadas em livro próprio são encaminhadas para o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

A Direção responde em prazo considerado útil a toda e qualquer exposição que lhe seja endereçada.

Todas as reclamações passam pelos processos de receção, análise, resolução e tratamento da reclamação.

NORMA XXIII SITUAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

Sempre que são identificadas eventuais situações de negligência, abusos e maus tratos, tendo estas tido origem externamente ao estabelecimento procede-se da seguinte forma:

- Apelar às entidades e serviços da comunidade com competência na matéria (p.e. Segurança Social) para uma avaliação da situação;
- Procede à notificação e sinalização da situação junto das autoridades competentes;
- Executar medidas de promoção e proteção da criança em articulação com as autoridades competentes.

Internamente:

- Procede-se a um processo de averiguações que poderá ou não ser seguido de processo disciplinar com tudo o que o mesmo possa implicar.



REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

Capítulo VI DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA XXIV SUGESTÕES/COMENTÁRIOS

As Sugestões poderão ser apresentadas em impresso próprio, disponível na entrada da Instituição, por carta dirigida à Direção.

A técnica responsável pela Resposta Social apresentará sempre à Direção as sugestões feitas.

NORMA XXV ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

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

NORMA XXVI INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

Visto e aprovado, por unanimidade, em Reunião de Direção, realizada no dia 21/09/2020.

O presente regulamento entra em vigor ao dia seguinte da sua aprovação.

