

Centro Social e Cultural de Riba de Ave

Rua Fernando Pessoa, 164 4765-247 Riba de Ave

Tel: 252 981 273 Fax: 252982646 E-mail: geral@cscra.org



REGULAMENTO INTERNO CATL

CSCRA

Regulamento Interno do CATL

1. Âmbito do regulamento	3
1.1. Omissões	3
1.2. Divulgação do regulamento interno	3
2. Finalidade e objetivos do CATL	3
3. Funcionamento do CATL	3
3.1. Gestão e organização	3
3.2. Grupos etários e turnos	3
3.3. Quadro de pessoal	4
3.4. Serviços do CATL	4
3.5. Projeto educativo, projetos pedagógicos e oficinas	4
3.6. Horário e período de funcionamento do estabelecimento	4
3.7. Entrada e saída dos utentes	4
3.8. Articulação com as famílias e com a comunidade	4
3.9. Alimentação, Saúde e Cuidados Gerais	5
3.9.1. Higiene e saúde	5
3.8.2. Alimentação	5
3.8.3. Outros aspetos	5
4. Acesso dos utentes aos serviços e sua utilização	5
4.1. Inscrição e reinscrição de utentes	5
4.2. Igualdade de oportunidades no acesso ao CATL	5
4.3. Critérios de admissão de utentes	5
5. Comparticipações familiares	6
5.1. Cálculo do rendimento “per capita”	6
5.2. Conceito de agregado familiar	6
5.3. Despesas fixas	6
5.4. Prova de rendimentos e despesas	6
5.5. Montante máximo da comparticipação familiar	7
5.6. Redução da comparticipação familiar	7
5.7. Revisão da comparticipação familiar	7
5.8. Prazos de pagamento	7
5.9. Custos incluídos no valor da comparticipação	7
5.10. Custos não incluídos no valor da comparticipação	7
6. Direitos e deveres das famílias	7
6.1. Direitos das famílias	7
6.2. Deveres das famílias	7
7. Direitos e deveres dos colaboradores	8
8. Funções do pessoal	8
9. Gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos	8
10. Gestão de reclamações	9
11. Atuação em situações de emergência	9
12. Garantias do CSCRA	9
13. Aprovação do Regulamento Interno do CATL	9

CSCRA

Regulamento Interno do CATL

1. Âmbito do regulamento

O Centro Social e Cultural de Riba de Ave (CSCRA) é uma instituição particular de solidariedade e social (IPSS) registada na Direcção Geral de Segurança Social com o nº 9/88, a fls. 167 verso, do Livro nº 3 das Associações de Solidariedade Social.

No âmbito dos seus Estatutos, o CSCRA propõe-se apoiar a infância e a juventude e, com o intuito de cumprir esse objectivo, desenvolve uma resposta social designada por Centro de Actividades de Tempos Livres (CATL), para a qual tem em vigor um acordo de cooperação com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga.

O presente regulamento interno tem por objecto o funcionamento do CATL e dele faz igualmente parte o regulamento das participações, embora fisicamente autónomo¹.

1.1. Omissões

Nos casos em que este regulamento interno for omissos são aplicadas supletivamente as disposições dos Estatutos do CSCRA e da Portaria 196-A/2015, de 1 de Julho.

1.2. Divulgação do regulamento interno

O regulamento interno é obrigatoriamente divulgado junto das colaboradoras do CATL e junto da família de cada um dos utentes, recebendo estes um exemplar no acto de admissão. O regulamento interno foi apresentado ao CDSSS de Braga.

2. Finalidade e objetivos do CATL

O CATL é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que se destina a acolher crianças e jovens com idades a partir dos 6 anos de idade, durante o período em que não estão na escola.

São objetivos do CATL:

- (a) promover o desenvolvimento cognitivo e pessoal, através da resolução de situações problemáticas, no âmbito dos trabalhos e pesquisas a levar a efeito;
- (b) proporcionar uma vasta gama de actividades integradas num projeto de animação sociocultural em que as crianças e os jovens possam escolher e participar livremente considerando as características dos grupos e tendo como base o maior respeito pela pessoa;
- (c) Apoiar as famílias no processo educativo da criança/jovem;
- (d) manter um estreito relacionamento com a família, com os estabelecimentos de ensino e a comunidade, numa perspectiva de parceria, tendo em vista a partilha de responsabilidades a vários níveis;
- (e) desenvolver a noção de grupo favorecendo a sua integração.

Na prossecução dos objetivos identificados, compete ao CATL:

- (a) garantir o ambiente físico adequado, proporcionando as condições para o desenvolvimento das actividades num clima calmo, agradável e acolhedor;
- (b) recrutar e admitir unidades de pessoal, em número suficiente e com a preparação adequada que garanta o bom atendimento que se pretende proporcionar a crianças e jovens;
- (c) proporcionar uma vasta gama de actividades integradas em projecto de animação socio-cultural em que as crianças e os jovens possam escolher e participar livremente, considerando as características dos grupos e tendo como base o maior respeito pela pessoa;
- (d) manter um estreito relacionamento com a família, os estabelecimentos de ensino e a comunidade, numa perspectiva de parceria, tendo em vista a partilha de responsabilidades a vários níveis.

3. Funcionamento do CATL

O funcionamento é o conjunto de todas as actividades que se desenvolvam no CATL.

3.1. Gestão e organização

A gestão e a organização do CATL são da responsabilidade da Direcção, nos termos dos Estatutos da instituição e do Estatuto das IPSS, sendo coadjuvada por um Director de Serviços nas questões administrativas e por uma Directora Técnica nas questões técnico-pedagógicas.

3.2. Grupos etários e turnos

O CATL está organizado em duas modalidades, o CATL de Extensão de Horário sem Almoço e o CATL Clássico, sendo o primeiro destinado a crianças entre os 6 e os 10 anos que frequentam o 1º Ciclo do

CSCRA

Regulamento Interno do CATL

Ensino Básico e o segundo destinado a crianças a partir dos 10 anos que frequentam o 2º e 3º Ciclos do Ensino Básico.

O CATL de Extensão de Horários sem Almoço funciona a partir das 7h30m até às 9h00m da manhã e das 15h30m até às 19h30m, funcionando todo o dia em períodos de pausas letivas. O CATL Clássico funciona todo o dia de acordo com os horários escolares dos utentes.

3.3. Quadro de pessoal

O quadro de pessoal do CATL integra a directora técnica, técnicas de actividades de tempos livres, ajudantes de ocupação e colaboradoras que pertencem a serviços comuns a outras valências, para além de animadores com os quais o CSCRA tenha contratos de avença.

3.4. Serviços do CATL

Na prossecução dos objectivos do CATL, o CSCRA presta serviços que incluem o acolhimento dos utentes, a ação socioeducativa, a alimentação e o seguro de acidentes pessoais. Estes serviços têm custos que estão incluídos no valor da comparticipação familiar a pagar. O CSCRA também presta serviços de transporte, de apoio ao estudo e atendimento médico em situações pontuais devidamente justificadas de assistência médica urgente e inadiável de acordo com o Protocolo de Cooperação estabelecido com a ARS do Norte.

Os serviços de transporte têm custos que não estão incluídos no valor da comparticipação. O serviço de transporte é acessível apenas para os casos em que essa facilidade é absolutamente indispensável e quando os agregados familiares não têm meios próprios para deslocar a criança.

O atendimento médico é gratuito para todos os utentes.

3.5. Projeto educativo, projetos pedagógicos e oficinas

As atividades dos CATL deverão estar enquadradas no projecto educativo do estabelecimento e nos projectos pedagógicos de cada um dos grupos. Ambos os documentos deverão ser do conhecimento das famílias, dos utentes e dos colaboradores envolvidos na intervenção.

O modelo de organização das actividades do CATL é o das oficinas.

3.6. Horário e período de funcionamento do estabelecimento

O CATL de Extensão de Horários sem Almoço funciona a partir das 7h30m até às 9h00m da manhã e das 15h30m até às 19h30m, funcionando todo o dia em períodos de pausas letivas. O CATL Clássico funciona todo o dia de acordo com os horários escolares dos utentes.

O CATL encerrará, para descanso dos colaboradores, aos fins-de-semana, feriados nacionais e locais. Anualmente, durante o mês de março, será realizado um inquérito aos pais para apurar o seu período de férias. A instituição apenas encerrará para férias no caso de não haver inscrições durante determinado período.

3.7. Entrada e saída dos utentes

A entrada diária dos utentes deverá coincidir com o início do funcionamento da instituição, sendo conduzidos pelas famílias ou pelos funcionários para as respetivas salas. A família deverá comunicar aos serviços a ausência do utente.

A entrega do utente à família, quer nas instalações do CSCRA quer no transporte, deverá ser feita aos pais ou às pessoas maiores que estejam identificadas na ficha do utente como autorizadas para tal. No caso de se tratar de uma terceira pessoa incumbida dessa tarefa, deverá a família prevenir a instituição e identificar essa pessoa e o grau de parentesco ou de relacionamento com o utente.

3.8. Articulação com as famílias e com a comunidade

O CATL funcionará em articulação com as famílias dos utentes e com os estabelecimentos escolares, em ordem a assegurar uma complementaridade educativa. Esse objectivo será alcançado através de, nomeadamente, (a) reuniões periódicas de informação e de formação; (b) contactos individuais com famílias e com os docentes, tendo em vista um conhecimento actualizado de cada utente; (c) colaboração com as famílias, incentivando a participação destas na rotina da vida diária do CATL; e (d) colaboração com os estabelecimentos de ensino, incentivando a participação em actividades e projectos conjuntos e a acção conjunta na intervenção educativa.

Tendo em vista o intercâmbio de acções que visem o desenvolvimento e a integração das crianças e dos jovens, o CATL funcionará em articulação com a comunidade local, tendo em vista (a) a criação de laços de

CSCRA

Regulamento Interno do CATL

convivência com os vários grupos e estruturas existentes, nomeadamente os estabelecimentos de ensino, empresas e autarquias; e (b) a valorização dos recursos do meio, estimulando a sua utilização.

3.9. Alimentação, Saúde e Cuidados Gerais

3.9.1. Higiene e saúde

Os utentes apenas poderão frequentar o CATL em perfeitas condições de saúde e de higiene.

Em caso de acidente ou doença súbita, os utentes receberão imediatamente atendimento apropriado, sendo de imediato avisada a família.

Em caso de doença infecto-contagiosa os pais deverão atestar a possibilidade do regresso da criança mediante declaração médica.

3.9.2. Alimentação

A alimentação fornecida aos utentes do CATL respeitará os valores da pirâmide alimentar mediterrânica e as orientações médicas escritas para casos em que haja necessidade de observar restrições alimentares.

A ementa será afixada semanalmente em local visível junto à secretaria da creche e enviada a todos os utentes na semana anterior por e-mail.

3.9.3 Outros aspetos

Nas reuniões com as educadoras as famílias receberão informações relativas a outros aspetos do funcionamento do CATL.

4. Acesso dos utentes aos serviços e sua utilização

A todas as famílias que desejem aceder ao CATL, os serviços do CSCRA fornecerão toda a informação indispensável à sua tomada de decisão, designadamente ao nível do funcionamento do equipamento e dos respectivos regulamentos.

4.1. Inscrição e reinscrição de utentes

A inscrição do utente é gratuita e poderá ser efectuada na secretaria do CSCRA em qualquer altura do ano, usando os formulários disponíveis para o efeito. A reinscrição deverá ser realizada até final de Maio.

No acto da inscrição/reinscrição deve a família do utente fazer chegar à secretaria os documentos e informações solicitados através de ofício com o objectivo de os integrar no processo individual do utente e de proceder ao cálculo do valor da comparticipação a pagar pela utilização dos serviços.

O acto de inscrição desencadeia a criação de um processo de utente, sendo garantida a confidencialidade de toda a informação recolhida e a possibilidade de consulta e alteração do seu conteúdo por parte da família.

4.2. Igualdade de oportunidades no acesso ao CATL

A igualdade de oportunidades no acesso ao CATL implica que as famílias, independentemente dos seus rendimentos, beneficiem das mesmas condições de acesso. No entanto, no caso da procura exceder o número de vagas disponíveis, o acesso ao CATL respeitará os critérios de prioridade estabelecidos neste regulamento.

4.3. Critérios de admissão de utentes

Sempre que a capacidade do estabelecimento não permita a admissão do total de utentes inscritos, as admissões (primeira inscrição ou reinscrição) far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

- a) ter sido utente do CSCRA no ano anterior;
- b) crianças/jovens em situação de risco;
- c) ser filho de funcionário da instituição;
- d) ausência ou indisponibilidade dos pais em assegurar aos filhos os cuidados necessários,
- e) crianças de famílias monoparentais ou famílias numerosas;
- f) crianças com irmãos a frequentar já o estabelecimento;
- g) crianças cujos pais trabalhem ou residam na área do estabelecimento;
- h) os filhos de Bombeiros Voluntários, de acordo com o estabelecido no respectivo Estatuto, no caso de morte accidental.

CSCRA

Regulamento Interno do CATL

Na apreciação destas regras deverão ser prioritariamente considerados os agregados de mais fracos recursos económicos.

Da admissão ou não admissão do utente será necessariamente dada informação às famílias. Admissão administrativa precede a admissão física do utente e para que esta aconteça é necessária a realização de uma reunião com a educadora da respectiva sala, durante a qual serão disponibilizadas informações complementares sobre o funcionamento do equipamento, sendo aproveitado esse momento para o conhecimento mútuo.

5. Comparticipações familiares

A comparticipação familiar a pagar mensalmente pela utilização do CATL é calculada com base nas normas do Modelo de Regulamento das Comparticipações dos Utentes e seus Familiares pela utilização de Serviços e Equipamentos Sociais das IPSS, de acordo com a Orientação Técnica nº 4 de 16/12/2014 da DGSS.

O valor da comparticipação a pagar pela utilização do CATL é determinado pela aplicação de uma taxa sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, conforme tabela:

Escalões de Rendimento “per capita”	% do RMN (limites)	Taxa correspondente a cada escalão	
		ATL Clássico c/almoço	ATL Extensão de Horário s/almoço
1º	até 30%	12,5%	3,0%
2º	de 30 a 50%	15,0%	4,0%
3º	de 50 a 70%	17,5%	6,0%
4º	de 70 a 100%	20,0%	7,5%
5º	de 100 a 150%	22,5%	9,0%
6º	mais de 150%	22,5%	9,0%

5.1. Cálculo do rendimento “per capita”

O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a fórmula $R = ((RAF/12)-D)/N$, sendo R o rendimento “per capita”, RAF o rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado), D as despesas mensais fixas e N o número de elementos do agregado familiar.

5.2. Conceito de agregado familiar

Para efeito deste regulamento, entende-se por agregado familiar, além do utente da resposta social, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

5.3. Despesas fixas

São consideradas como despesas mensais fixas do agregado familiar (1) o valor das taxas e impostos, designadamente o IRS e a TSU; (2) o valor da renda da habitação ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria permanente; (3) os encargos médios mensais com transportes públicos; e (4) as despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Para além destas despesas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares na resposta social ERPI (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas), é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

O limite máximo das despesas mensais fixas referidas em (2), (3) e (4) é igual ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

5.4. Prova de rendimentos e despesas

(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 familiar.

(2) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após serem efetuadas as diligências adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

CSCRA

Regulamento Interno do CATL

(3) A falta de entrega dos documentos referidos em (1), no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima ao utente.

(4) A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

5.5. Montante máximo da comparticipação familiar

A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social CATL no ano anterior.

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 Creche, atualizado de acordo com o índice de inflação e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

5.6. Redução da comparticipação familiar

Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

5.7. Revisão da comparticipação familiar

As comparticipações familiares são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil e sempre que se verifiquem alterações das circunstâncias que estiveram na base do cálculo, designadamente, no rendimento per capita mensal do agregado familiar.

5.8. Prazos de pagamento

As mensalidades deverão ser pagas entre o dia 5 e o dia 10 de cada mês.

A Direção compromete-se a estudar cuidadosamente os casos dos agregados familiares de baixos recursos económicos e a tomar conjuntamente as decisões apropriadas de modo a realizar os valores e princípios da sua ação definidos neste regulamento.

5.9. Custos incluídos no valor da comparticipação

Incluídos no valor da comparticipação estão, fundamentalmente, os custos com o acolhimento e guarda de crianças e jovens, a animação socioeducativa que envolve o funcionamento das oficinas, o seguro de acidentes pessoais e a alimentação no caso do CATL Clássico com almoço.

5.10. Custos não incluídos no valor da comparticipação

A comparticipação familiar devida pela utilização que o utente faz dos serviços do CATL não inclui os custos com transporte. Todos os anos, no momento da inscrição ou da reinscrição, as famílias que requisitarem este serviço serão informadas do valor a pagar.

6. Direitos e deveres do utilizador e da família

6.1. O utilizador e a sua família do utente têm o direito:

- (a) a aceder a um serviço de qualidade que corresponda às suas necessidades e expectativas;
 - (b) a participar nas actividades e na elaboração do projeto educativo de estabelecimento;
 - (c) a exigir o respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade;
 - (d) a aceder à ementa semanal;
 - (e) a exigir sigilo sobre informações e documentos disponibilizados junto dos serviços do CSCRA.
- O utente do CATL tem o direito a ser tratado com carinho, a ser apoiado assertivamente no seu processo de crescimento e desenvolvimento e a ver respeitados os seus direitos como pessoa.

6.2. O utilizador do CATL e a sua família devem:

- (a) observar as regras expressas no regulamento interno;
- (b) participar na medida das suas possibilidades nas atividades desenvolvidas;
- (c) comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido no regulamento das comparticipações;
- (d) fornecer os documentos solicitados para efeitos da instrução do processo de admissão e de cálculo do valor da comparticipação a pagar.

CSCRA

Regulamento Interno do CATL

7. Direitos e deveres dos colaboradores

Aos trabalhadores que integram a equipa do CATL do CSCRA aplicam-se os direitos e os deveres consignados na legislação laboral e no Contrato Colectivo de Trabalho (CCT) do sector.

É também dever do pessoal prestar aos utentes serviços de qualidade de acordo com a descrição funcional correspondente à sua categoria profissional e com as orientações técnicas internas do CSCRA.

O pessoal tem direito a ser tratado com dignidade e respeito pela sua integridade.

Os colaboradores têm também o direito e o dever de aceder a informação e a formação que os qualifique para o desempenho das suas funções, no âmbito do Plano de Formação do CSCRA, e têm, ainda, o direito de aceder às condições de segurança, de higiene e de saúde previstas na legislação em vigor, assim como o dever de cumprir as suas obrigações neste domínio.

Os mesmos direitos e obrigações são aplicados aos colaboradores dos serviços comuns e aos animadores, nos termos em que estes forem contratados.

8. Funções do pessoal

À direcção técnica compete, nomeadamente, (a) coordenar todas as actividades do CATL, bem como a acção do pessoal; (b) assegurar a colaboração dos serviços de saúde e outros, tendo em atenção o bem-estar geral das crianças e dos jovens; (c) criar e animar as actividades, em colaboração com o restante pessoal; (d) criar e animar as actividades, em colaboração com o restante pessoal; (e) assegurar toda a administração do CATL; (f) promover a articulação com as famílias ou responsáveis pelas crianças e jovens; e (g) promover a formação e actualização do pessoal, tendo em vista o desempenho das respectivas funções.

Aos técnicos de actividades de tempos livres compete (a) assegurar o funcionamento do CATL, em colaboração com a direcção técnica, com espírito de iniciativa e responsabilidade; (b) orientar e coordenar a actividades das ajudantes de ocupação; (c) realizar trabalho directo junto de crianças e jovens em idade escolar, com vista à sua ocupação durante o tempo em que não estão na escola, proporcionando-lhes ambiente adequado e actividades de carácter educativo; (d) acompanhar a evolução do utente e estabelecer contactos com os pais e professores no sentido de obter uma acção educativa integrada e de despiste de eventuais casos sociais e problemas de foro psíquico que careçam de especial atenção e encaminhamento.

As ajudantes de ocupação desempenham a sua actividade com crianças e jovens em idade escolar, com vista à sua ocupação durante o tempo em que não estão na escola, proporcionando-lhes ambiente adequado e actividades de carácter educativo e recreativo, segundo o plano de actividades apreciado pela técnica de actividades de tempos livres. Também colaboram no atendimento dos pais das crianças.

O CATL integra a colaboração de outros profissionais, designadamente no domínio da alimentação, transportes, animação e recreação.

9. Gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos

Sempre que seja detetada ou haja suspeita de qualquer situação de negligência ou maus tratos¹ a um(a) cliente por parte da família ou responsáveis, devem ser tomadas as seguintes medidas pelos(as) colaboradores(as) responsáveis pelo serviço:

- a) Preenchimento do Registo de Negligência / Maus Tratos disponibilizado pela instituição para o efeito;
- b) Informação imediata por parte da responsável pela sala à Diretora Pedagógica e/ou Diretora de Serviços sobre a ocorrência;
- c) Análise da ocorrência envolvendo a Responsável pelo Serviço e Direcção Técnica e encaminhamento mais adequado da situação (ex. informação da Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de V. N. Famalicão, encaminhamento do(a) cliente para os serviços de saúde caso se justifique, contacto com a família, etc...);
- d) Acompanhamento periódico da situação por parte dos(as) colaboradores(as) da sala, fornecendo informação sobre o caso aos superiores hierárquicos.

¹ Os maus tratos podem ser físicos (marcas de agressões ou violência física, falta de higiene, falta de cuidados na alimentação, inadequação do vestuário à estação, etc...) ou psicológicos (perturbações emocionais e de comportamento da criança que revelam falta de suporte afetivo e do reconhecimento das necessidades emocionais da criança por parte da família).

CSCRA

Regulamento Interno do CATL

10. Gestão de reclamações

Existe na instituição o Livro de Reclamações que é disponibilizado sempre que solicitado pelos clientes, estando afixada a informação da sua existência em local visível junto à secretaria. Além disso, sempre que surja uma sugestão, ação de melhoria ou reclamação extra-livro por parte de um(a) cliente, familiar ou colaborador(a), existe um impresso que deverá ser preenchido "Registo de Sugestões, Ações de Melhoria ou Reclamações extra-livro", devendo, neste caso, ser tomadas as seguintes medidas:

- a) Preenchimento do primeiro campo do Registo de Sugestões, Ações de Melhoria ou Reclamações extra-livro (este preenchimento será feito pelo(a) autor(a) da sugestão/reclamação ou pelo(a) colaborador(a) da instituição sempre que o autor(a) o solicite);
- b) A pessoa responsável pelo serviço relativamente ao qual é feita a sugestão/reclamação deve identificar no mesmo impresso as causas (segundo campo);
- c) A situação será analisada pelo(a) responsável do Serviço e Direção Técnica sendo decididas, caso se justifique, as ações a implementar e prazos para a sua implementação;
- d) Caso não se considere necessário implementar qualquer ação, devem ser mencionados os motivos no campo destinado a conclusões;
- e) Sempre que sejam implementadas ações, em tempo oportuno deve ser realizada uma análise da eficácia dessas ações e preenchido o último campo do impresso.

11. Atuação em situações de emergência

Em caso de eventual emergência (ex^o incêndio) deverá ser seguido o Plano de Emergência da Instituição. Em cada sala existe uma pessoa responsável e com formação para orientação do restante pessoal e utentes nestas situações.

A instituição está equipada com os meios adequados de deteção de incêndio (Rede de Combate a Incêndio e Rede Elétrica de Deteção de Incêndio) que periodicamente são inspecionados por entidades competentes para o efeito.

Existem, ainda, afixadas em vários locais da instituição, plantas de emergência com indicação das saídas mais adequadas em cada situação e informações relativas a entidades internas e externas a contactar em caso de emergência. Encontram-se devidamente identificadas todas as saídas possíveis para o exterior através de sinalização adequada.

Periodicamente são realizados exercícios de evacuação com a colaboração dos Bombeiros Voluntários de Riba de Ave, nos quais são envolvidos todos os colaboradores e utentes.

12. Garantias do CSCRA

O utente é o centro do CSCRA e todo o nosso esforço é orientado para a sua satisfação.

A Direção do CSCRA garante aos utentes, aos seus parceiros e aos seus colaboradores que desenvolverá os esforços indispensáveis à melhoria contínua do CATL, nomeadamente ao nível da qualificação do seu projeto, da formação dos seus profissionais, do cumprimento dos requisitos técnicos definidos pela tutela para o funcionamento da resposta social, do respeito pela lei e pelo CCT do sector, em particular no que respeita à seleção e recrutamento de colaboradores, da divulgação do regulamento interno e do regulamento das participações, do respeito e cumprimento do regulamento interno e do regulamento das participações e da criação de mecanismos de avaliação da sua própria intervenção.

13. Aprovação do Regulamento Interno do CATL

O presente Regulamento foi aprovado por unanimidade em reunião de Direção no dia 11 de janeiro de 2016 e em Assembleia Geral no dia 17 de março de 2016.