

Regulamento Interno

Casa do Cuidar



Índice

Introdução.....	1
Capítulo I – Objeto e âmbito de aplicação.....	2
Capítulo II – Disposições gerais.....	4
Capítulo III – Espaços e organização.....	7
Capítulo IV – Disponibilização de informação da Casa do Cuidar.....	12
Capítulo V – Direitos e deveres.....	13
Capítulo VII – Serviços e pagamentos.....	17
Capítulo VIII – Diversos.....	26

Introdução

Este regulamento interno (RI) é um documento criado pela equipa da Aldeia I.SENSE, com o propósito de acolher, orientar e clarificar o funcionamento da Casa do Cuidar, promovendo relações de confiança, respeito e corresponsabilidade entre todos os que fazem parte deste espaço.

A sua principal intenção é informar de forma clara e acessível todas as pessoas envolvidas – profissionais, famílias/tutores legais e crianças/jovens – sobre os valores, princípios, direitos e deveres que orientam a nossa vivência e prática partilhada. Este documento pretende facilitar a comunicação, fortalecer os vínculos e criar condições para um trabalho conjunto mais consciente, transparente e harmonioso.

A Casa do Cuidar é um espaço dedicado ao desenvolvimento integral da criança e do jovem, respeitando o seu ritmo, necessidades e potencial. Aqui, oferecemos suporte especializado de natureza terapêutica, preventiva e funcional, sempre em articulação com a família/tutor legal e com foco na construção de caminhos para a autonomia, participação, bem-estar e inclusão.

Mais do que um conjunto de regras, este regulamento é um reflexo da nossa forma de estar em comunidade – onde se valoriza a escuta ativa, o cuidado mútuo, a ética relacional e a cocriação de oportunidades para todos.

Capítulo I – Objeto e âmbito de aplicação

Artigo 1.º - Objetivos gerais

O regulamento interno tem como objetivos:

- a) Assegurar a clareza, divulgação e cumprimento das normas de funcionamento da Casa do Cuidar, assim como a sua estrutura (física e humana);
- b) Favorecer a criação de condições para o desenvolvimento de relações de respeito mútuo, a ética profissional e a transparência;
- c) Criar oportunidades de partilha e inovação que sustentem a qualidade e coerência do serviço;
- d) Assegurar a proteção e o desenvolvimento das crianças e jovens;
- e) Otimizar os recursos físicos e logísticos da Casa do Cuidar.

Artigo 2.º - Aplicação

1. O presente Regulamento Interno aplica-se:
 - a) Aos órgãos de administração e gestão;
 - b) Aos colaboradores envolvidos na Casa do Cuidar;
 - c) Às crianças e jovens que a frequentam apoios na Casa do Cuidar;
 - d) Às famílias e/ou tutores legais dos respetivos inscritos;
 - e) Aos voluntários, estagiários e assistentes de sala;
 - f) A parceiros, atividades em funcionamento e outros profissionais envolvidos na Casa do Cuidar;
 - g) Tanto nas atividades ocorridas no interior como no exterior, se os seus colaboradores estiverem no desempenho das suas funções.
2. A violação das normas deste regulamento implica responsabilidade disciplinar para quem a elas esteja sujeito.

Artigo 3.º - Divulgação do Regulamento Interno da Casa do Cuidar

O regulamento interno da Casa do Cuidar está disponível para consulta e visualização na plataforma digital /site da Aldeia I.SENSE e em formato físico nos serviços administrativos.

As famílias e/ou tutores legais tomam conhecimento deste regulamento interno no ato da inscrição. Sempre que haja reformulação ou atualizações o mesmo será enviado via e-mail e na ausência de resposta no prazo de 15 dias é assumida a concordância e aceitação do RI.

Aos colaboradores, no processo de integração e formação inicial e sempre que for atualizado.

Capítulo II – Disposições gerais

Artigo 4.º - Carácter da instituição

A Aldeia I.SENSE – Centro de Desenvolvimento Infantil é uma instituição de carácter particular, pessoa coletiva n.º 516263919, com sede na Rua D. António Castro Meireles nº413 rés chão fração A 4425-638 Pedrouços, concelho da Maia. Devidamente regulamentada pela entidade reguladora da saúde.

Artigo 5.º - Legislação aplicável

A Aldeia I.SENSE - Centro de Desenvolvimento Infantil rege-se pelo presente Regulamento Interno e por legislação específica, Portaria nº 88/2024/1, de 11 de Março publicado em Diário da República nº50/2024, Série I e regulamentado pela entidade reguladora da saúde (ERS).

Artigo 6.º - Serviços e Capacidade

A Casa do Cuidar pode ser frequentada por qualquer criança e jovem que beneficie de suporte especializado no âmbito terapêutico, preventivo ou funcional. Esta é composta por diferentes formas de cuidar:

- Terapia Ocupacional - Promovemos o desenvolvimento de competências para que cada criança e jovem realize as suas atividades diárias de forma autónoma e significativa, abrangendo áreas como brincar, aprendizagem e participação social.
- Integração Sensorial - Trabalhamos o processamento sensorial para facilitar a integração mais adequada dos estímulos do ambiente, melhorando as respostas comportamentais, a aprendizagem e a participação no dia a dia.
- Fisioterapia - Facilitamos o desenvolvimento, a recuperação, reeducação e a funcionalidade física através de abordagens personalizadas, ajudando crianças e jovens a alcançar uma melhor qualidade de vida nas suas atividades diárias.

- Terapia da Fala - Intervimos nas dificuldades de comunicação, linguagem, articulação e deglutição, promovendo competências sociais, comunicativas e maior eficácia na interação com o mundo.
- Psicologia da infância e adolescência - Somos agentes de mudança, suporte emocional e psicológico em todas as fases da vida humana, promovendo o bem-estar e a saúde mental.
- Co-terapia – Integramos diversas abordagens terapêuticas, combinando as competências de profissionais de diferentes áreas, para oferecer uma experiência mais abrangente e eficaz, adaptada às necessidades individuais de cada criança.
- Nutrição – Desenvolvemos estratégias alimentares personalizadas, ajustadas às necessidades de cada criança e família.
- Grupos Especializados - Nestes grupos apoiamos as crianças e jovens no desenvolvimento de competências de escrita, socioemocionais e do brincar.
- Terapia em Meio Aquático - A terapia em meio aquático utiliza as propriedades da água para promover o desenvolvimento de competências, favorecendo o bem-estar, a autonomia, a interação, a regulação emocional e a confiança num ambiente seguro e motivador.
- Grupos de Independência para a Vida (GIV) - Tem como objetivo facilitar o desenvolvimento de competências essenciais para a autonomia nas atividades do dia a dia. Através de atividades práticas facilitamos as crianças e jovens a desenvolver a independência, preparando-os para um futuro mais autónomo e funcional, sempre com um enfoque nas suas necessidades individuais
- Capacitação para famílias e profissionais - Ações de capacitação que vão de acordo com as necessidades elencadas pelas famílias e/ou profissionais no sentido de colaborar para um maior conhecimento do desenvolvimento infantil, assim como para o empoderamento das famílias na relação com as suas

crianças e dos profissionais que interagem diariamente com o desenvolvimento infantil.

A filosofia da Casa do Cuidar é cumprir com a missão e valores da Aldeia I.SENSE - Centro de Desenvolvimento Infantil.

A Casa do Cuidar pode receber estagiários de cursos relacionados com a área da educação, saúde e voluntários seleccionados e formados pela Aldeia I.SENSE, em função das atividades a desenvolver.

No caso previsto acima, as famílias e/ou tutores legais são informados por parte dos colaboradores dos períodos de voluntariado e estágio, bem como a identificação e formação dos mesmos.

Capítulo III – Espaços e organização

Artigo 7.º - Instalações

A Casa do Cuidar desenvolve-se nas instalações do I.SENSE na Rua Dom António Castro Meireles nº413 r chão, fração A, 4425-638 Pedrouços, concelho da Maia.

Consoante as informações acima referidas, o espaço Casa do Cuidar dispõe de:

- a) Receção e serviços administrativos no rés do chão, comuns a todas as casas da Aldeia I.SENSE .
- b) Zona reservada aos colaboradores, área de convívio, balneários, WC para colaboradores, sala de reuniões, gabinete técnico e da direção;
- c) Instalações sanitárias comuns;
- d) Instalações sanitárias destinadas a pessoas com mobilidade reduzida;
- e) Zona exterior comum, com um terraço à entrada
- f) E zona exterior interna, com um terraço mais pequeno com acesso pelo interior;
- g) Zona da Casa do Cuidar/Sonhar - Constituída com 8 salas, sendo 3 equipadas para sessões de integração sensorial, 1 sala de retorno à calma ou estimulação sensorial e 4 gabinetes para sessões de qualquer valência;

Artigo 8.º - Equipa

A equipa da Casa do Cuidar é constituída pela equipa geral referenciada no regulamento interno geral, nomeadamente a direção técnica, coordenação de serviços e serviços administrativos. De seguida serão elencados os elementos de referência da Casa do Cuidar com as respetivas funções e responsabilidades:

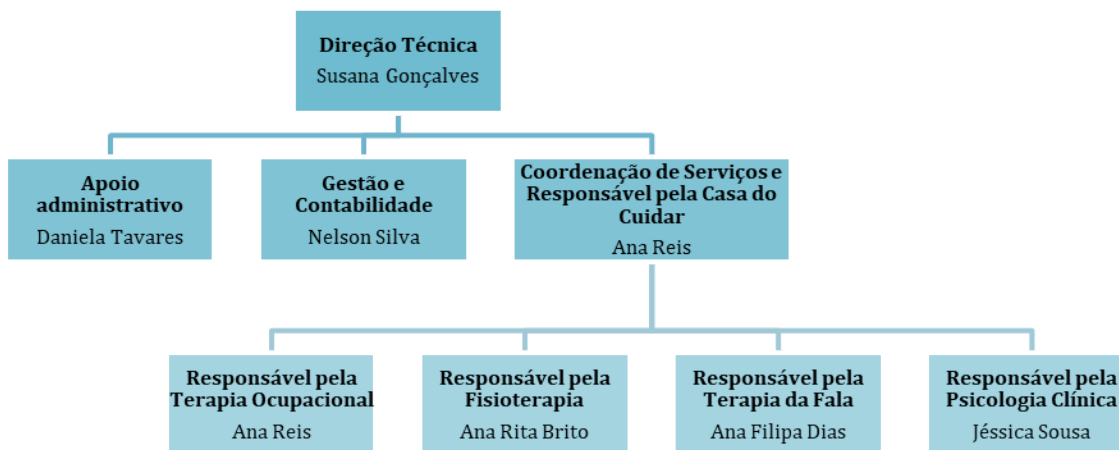
1. **Coordenador da Casa do Cuidar** - É a pessoa responsável por acompanhar, facilitar e integrar os processos da equipa, promovendo um ambiente de

partilha, cocriação e desenvolvimento contínuo. O seu papel é vivido em colaboração com todos os membros da casa e da Aldeia I.SENSE. As suas principais responsabilidades incluem:

- a. Cuidar das ligações entre todas as pessoas da equipa, promovendo a comunicação fluida, o trabalho em rede e o espírito colaborativo.
 - b. Facilitar a escuta ativa e a tomada de decisão conjunta, garantindo que todas as vozes sejam valorizadas e que o caminho é construído em conjunto.
 - c. Acompanhar os processos de intervenção terapêutica, assegurando a coerência com os princípios e valores da Aldeia I.SENSE, e a adequação às necessidades de cada criança e família.
 - d. Ser ponto de contacto com outras casas da Aldeia I.SENSE e com a comunidade, promovendo pontes, parcerias e novas possibilidades de apoio e colaboração.
 - e. Cuidar da qualidade e do bem-estar coletivo, promovendo momentos de reflexão, partilha de saberes, formações e práticas baseadas na evidência e na experiência.
 - f. Zelar pela organização dos recursos (tempo, espaços, materiais, informação), facilitando o bom funcionamento do dia a dia de forma partilhada e consciente.
 - g. Monitorizar indicadores de qualidade e satisfação junto das famílias/tutores legais, propondo melhorias contínuas.
2. **Equipa técnica** - É composta por profissionais que colocam o seu conhecimento ao serviço do desenvolvimento de cada criança e da sua família/tutor legal, com empatia, sensibilidade e compromisso. Trabalhamos juntos, respeitando as especificidades de cada área e partilhando uma visão comum. As responsabilidades da equipa incluem:

-
- a. Escutar, observar e intervir de forma integrada, desenvolvendo planos de intervenção centrados na criança/jovem e na sua rede de suporte, com respeito pela sua individualidade e contexto.
 - b. Trabalhar em articulação contínua com outros profissionais da Casa do Cuidar, da Aldeia I.SENSE e da comunidade (escolas e outras instituições), promovendo abordagens interdisciplinares e transdisciplinares.
 - c. Participar ativamente em reuniões da Casa do Cuidar e momentos de articulação com outros profissionais da Casa e da Aldeia I.SENSE.
 - d. Cultivar relações de confiança com as famílias/tutores legais, reconhecendo o seu saber e promovendo o seu envolvimento ativo em todo o processo.
 - e. Estabelecer uma comunicação clara, empática e contínua com as famílias/tutores legais;
 - f. Cuidar da documentação com rigor e sentido, assegurando que os registos refletem o percurso de cada criança/jovem e servem como ferramenta de reflexão e desenvolvimento, tais como registos de sessões, planos terapêuticos e relatórios.
 - g. Partilhar conhecimento e crescer em conjunto, participando em momentos de formação, supervisão, partilha de práticas e cocriação de soluções.
 - h. Agir com ética, empatia e presença, contribuindo para um ambiente seguro, respeitador e centrado no bem-estar de todas as pessoas envolvidas.

Organograma da Casa do Cuidar



Todos os profissionais estão sujeitos a formação contínua e supervisão clínica.

Artigo 9.º - Saúde e Higiene

As crianças e jovens não devem frequentar a Casa do Cuidar se tiverem vómitos/ febre, bem como outros sintomas ou doenças de contágio.

Artigo 10.º - Horários de funcionamento e calendário de feriados e férias

O período de funcionamento da Casa do Cuidar é de segunda a sexta-feira, entre 9h às 20h e sábado das 9h às 13h.

O calendário de feriados e períodos de férias será anualmente ajustado, respeitando as datas previstas pela legislação em vigor e as especificidades de cada serviço. Feriados e pausas durante o ano serão comunicados com antecedência, para que todas as famílias possam se organizar. O calendário de férias de todos os colaboradores estará afixado na zona destinada à comunicação de aviso e outros, e será comunicado via email às famílias/tutores legais de cada técnica com 7 dias de antecedência.

As interrupções são as seguintes:

- a) Feriados do calendário civil nacional e municipais;
- b) 24 de dezembro;

-
- c) 31 de dezembro;
 - d) Dia de Carnaval;
 - e) Dia de S. João;
 - f) Qualquer outra interrupção será avisada previamente.

Capítulo IV – Disponibilização de informação da Casa do Cuidar

Artigo 11.º - Comunicação interna

- Reuniões de equipa efetuar-se-ão semanalmente com o intuito de discutir casos e melhor adequar o processo terapêutico;
- As famílias/tutores legais podem agendar reuniões com a equipa que acompanha as suas crianças /jovem, assim como relatórios mediante pedido prévio via email, telefone ou na receção;
- Os encontros de articulação têm como objetivo ajustar estratégias e partilhar o progresso da criança/jovem.
- O Plano de intervenção da criança/jovem é construído em parceria com a família/tutor legal e outros profissionais intervenientes no processo, se for necessário, e atualizado regularmente, sempre que for pertinente para a família/tutor legal ou sempre que a equipa considerar oportuno.
- Efetuar-se-ão reuniões extraordinárias sempre que os assuntos a tratar exijam resolução ou apreciação urgente.

Artigo 12.º - Comunicação externa

- Os relatórios de avaliação, progressos e pareceres técnicos são emitidos em formato confidencial e entregues aos encarregados de educação ou entidades parceiras ou outros profissionais de saúde, mediante autorização e conhecimento dos encarregados de educação/tutores legais.
- A utilização de imagem das crianças/jovens nas redes sociais está sujeita a consentimento informado escrito autorizado pelo encarregado de educação/tutor legal.

Capítulo V – Direitos e deveres

Artigo 13.º - Direitos das famílias/tutores legais

Na Aldeia I.SENSE, reconhecemos o papel essencial das famílias/tutores legais no processo de desenvolvimento das crianças/jovens. Por isso, valorizamos uma relação de partilha, respeito e corresponsabilidade, garantindo os seguintes direitos:

- **Direito à escolha:** As famílias têm o direito de escolher os serviços e profissionais da Casa do Cuidar, de acordo com os recursos disponíveis e com o funcionamento da Aldeia I.SENSE.
- **Direito ao consentimento ou recusa:** A família/tutor legal da criança/jovem tem o direito ao consentimento ou à recusa da prestação do acompanhamento de forma livre, declarada e esclarecida; pode em qualquer altura da prestação do acompanhamento revogar o consentimento.
- **Direito a cuidados adequados:** Cada criança/jovem tem direito a receber os apoios terapêuticos necessários num tempo clinicamente ajustado, com qualidade técnica e sensibilidade humana.
- **Direito ao tempo de sessão:** As sessões têm a duração prevista de **50 minutos**. Se houver atraso por parte da equipa técnica, será compensado no próprio dia ou numa data acordada em conjunto.
- **Direito à informação:** As famílias/tutores legais têm o direito de receber informação clara, completa e acessível sobre o processo de avaliação, intervenção e evolução da criança/jovem.
- **Direito a relatório técnico:** Pode ser solicitado um relatório técnico com pelo menos **15 dias de antecedência**, presencialmente ou por email. (No caso do último relatório ter sido realizado nos dois meses anteriores ao pedido, não se considera a necessidade de novo relatório, salvo exceções decididas em equipa.)

- **Direito a partilhar preocupações:** Qualquer sugestão, preocupação ou queixa pode ser partilhada de forma segura e acolhida com respeito. Está disponível o livro de reclamações e os canais formais e informais da Aldeia I.SENSE.
- **Direito à representação legal:** Nos casos de menores ou jovens com representantes legais, estes podem exercer todos os direitos da criança/jovem, incluindo aceitar ou recusar intervenções, em alinhamento com os princípios legais e éticos.

Artigo 14.º - Deveres das famílias/tutores legais

A convivência em comunidade implica cuidado mútuo. Os deveres das famílias/tutores legais refletem o compromisso com um ambiente de respeito, cooperação e bem-estar para todas as crianças, jovens e profissionais:

- Respeitar todos os membros da Aldeia I.SENSE, reconhecendo a importância do papel de cada pessoa no processo de acompanhamento.
- Colaborar com a equipa técnica, partilhando informações úteis para o desenvolvimento da criança/jovem.
- Zelar pelo ambiente tranquilo, seguro e harmonioso na Casa do Cuidar, respeitando o espaço físico, regras de funcionamento e dinâmicas do coletivo.
- Assumir os encargos associados às sessões, quando aplicável, e enviar os comprovativos de pagamento (via transferência, MBWay, etc.) para o email **geral@isense.pt** ou entregá-los na receção. A ausência de comprovativo pode ser entendida como pagamento por regularizar.
- Reconhecer que **reuniões, contactos telefónicos mais 30 minutos, partilhas com contextos educativos ou sociais**, fazem parte da intervenção terapêutica e, por isso, **têm o valor de uma sessão**. As deslocações têm um valor por km de ida/volta.

- Informar com pelo menos **24 horas de antecedência** sobre qualquer impossibilidade de presença em sessões ou reuniões. A ausência sem aviso ou justificação válida implica o pagamento da sessão.
- Respeitar os horários e a duração das sessões. As sessões têm a duração de **50 minutos**, podendo ser ajustadas mediante necessidade do/a cliente. Estas adaptações, bem como o valor correspondente, são acordadas em conjunto.
- Compreender que o **atraso do/a cliente será refletido na duração da sessão**. Se o atraso for superior a 15 minutos sem aviso prévio, a equipa técnica poderá decidir não realizar a sessão.
- Solicitar marcação de reuniões com pelo menos **uma semana de antecedência**, compreendendo que a presença da equipa depende da reorganização de horários e da disponibilidade dos profissionais envolvidos.
- Solicitar relatórios com **15 dias de antecedência**, garantindo tempo útil para uma entrega cuidada e completa.

Artigo 15.º - Direitos das crianças/jovens

Na Aldeia I.SENSE, todas as crianças/jovens têm um lugar de pertença, segurança e valorização. Os seus direitos são respeitados e promovidos todos os dias:

- Ser tratados com dignidade, respeito e empatia, num ambiente que acolhe a sua individualidade.
- Ter oportunidades justas e equitativas de participação em todas as propostas e atividades, promovendo o seu desenvolvimento global.
- Estar num espaço seguro, com proteção da sua integridade física e emocional.
- Ver respeitadas as suas crenças, valores e identidade, em consonância com os princípios da Convenção dos Direitos da Criança.
- Ter a sua privacidade e confidencialidade asseguradas, nomeadamente no tratamento da sua informação pessoal e terapêutica.

-
- Usufruir das instalações da Casa do Cuidar com liberdade e responsabilidade, de acordo com o seu propósito.
 - Ser assistidos/as em caso de acidente ou situação de urgência, com contacto imediato com os seus cuidadores e, se necessário, encaminhamento a uma unidade de saúde.

Artigo 16.º - Deveres das crianças/jovens

Enquanto membros da Aldeia, as crianças/jovens são convidados/as a contribuir para um ambiente de respeito e cooperação. Os seus deveres promovem a convivência saudável e o crescimento coletivo:

- Tratar com respeito todos os membros da Casa do Cuidar, sejam crianças, famílias ou profissionais.
- Respeitar o espaço e o tempo dos outros, dentro e fora das sessões.
- Participar nas atividades com escuta, curiosidade e responsabilidade, respeitando os ritmos e limites de cada um.
- Cuidar dos materiais e do espaço físico, promovendo um ambiente limpo, acolhedor e funcional.
- Respeitar as orientações da equipa e seguir as regras de funcionamento da Casa do Cuidar.
- Conhecer e respeitar os sinais de segurança existentes no espaço.

Capítulo VII – Serviços e pagamentos

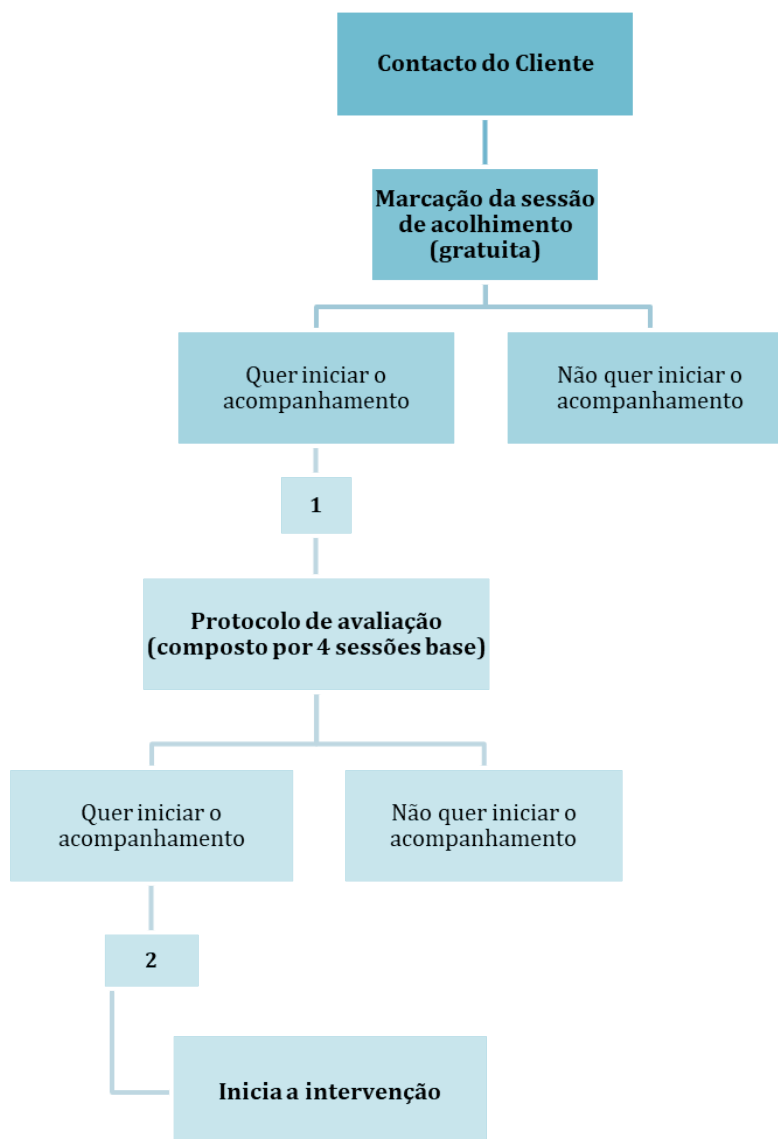
Artigo 17.º - Procedimentos administrativos

A admissão das crianças/jovens passa por várias fases após o 1º contato:

- A criança/jovem integra lista de espera para sessão de acolhimento gratuito, após solicitação de início de processo via telefone, e-mail, redes sociais, folha de inscrição no site ou presencialmente.
- **Marcação da sessão de acolhimento**, é uma reunião gratuita realizada pela diretora técnica e/ou coordenadora de serviços com familiares/tutores legais, onde estes expõem a problemática, esclarecem dúvidas e é lhes explicado o funcionamento do centro. Cada marcação é realizada mediante a disponibilidade de cada família/tutor legal e da diretora técnica e/ou coordenadora de serviços. Se os familiares/tutores legais quiserem avançar com o apoio iniciam o protocolo de avaliação. Posteriormente será contactado para serem dadas as disponibilidades da equipa técnica para avançar com o protocolo de avaliação. No caso de não haver horários compatíveis mediante a disponibilidade da família/tutor legal a criança/jovem integrará uma lista de espera. Sempre que houver uma vaga, os serviços administrativos contactam a família/tutor legal para perceber se é possível.
- **Protocolo de avaliação** - Após a sessão de acolhimento, no caso de pretender avançar com o protocolo de avaliação, é preenchido nos serviços administrativos a ficha de inscrição. O protocolo de avaliação consiste em 4 sessões (podendo ser mais de acordo com a avaliação do técnico, tendo estas um valor extra tabelado). A 1ª sessão é realizada com os familiares/tutores legais onde é preenchida a anamnese (história médica, história de desenvolvimento, autonomia e funcionalidade nas diferentes atividades do dia-a-dia), na 2ª e 3ª sessão é realizada avaliação diretamente com a criança/jovem e na 4ª sessão é dado o feedback aos familiares/tutores legais de

toda a avaliação. Neste protocolo também está incluído um contacto com a escola, e se a família pretender pode solicitar um relatório de avaliação à técnica com antecedência de 15 dias. Se familiares/tutores legais quiserem avançar com o apoio avançam para a intervenção, após definição do plano individual da criança/jovem.

- **Exceção:** No caso de exclusão do protocolo de avaliação, por decisão da direção técnica, a criança/jovem integra lista de espera para processo de intervenção.
- Antes de iniciar a intervenção cada família/tutor legal escolhe o formato de intervenção e forma de pagamento, sessão individual ou planos de sessões. A família/ tutor legal informa os serviços sobre a existência de seguros ou outros subsistemas de saúde.



1. Antes do protocolo de avaliação é preenchido com nos serviços administrativos a ficha de inscrição;
2. Antes de iniciar a intervenção cada família/tutor legal escolhe o formato de intervenção e forma de pagamento, sessão individual ou planos de sessões. A família/tutor legal informa os serviços sobre a existência de seguros ou outros subsistemas de saúde.

Artigo 18.º - Alteração de morada e números de telemóvel

Qualquer alteração de morada, e-mail e número de telemóvel deve ser comunicada, com a maior brevidade, aos serviços administrativos e à equipa responsável.

Artigo 19.º - Pagamentos e Faturação

Recebimentos

- Os pagamentos podem ser realizados em numerário, por MBway para número 919164751, no terminal MB ou por transferência bancária para o IBAN - PT50003500470000598513089.
- Nos pagamentos por transferência bancária ou MBway, cada família/tutor legal deve enviar o devido comprovativo via email para geral@isense.pt;
- **Exceção:** No caso de optar por regime de planos de sessão, o pagamento deve ser realizado antes de iniciar o plano.

Recibos

- Cada sessão será faturada após a sua realização;
- Quando o pagamento é feito em numerário ou terminal MB o recibo será emitido e entregue à família no momento via email e/ou em papel;
- Quando o pagamento é realizado por transferência bancária ou MBway o recibo será emitido e enviado após a receção do email com o respetivo comprovativo de pagamento;
- No caso de compra de planos de sessão, o recibo é emitido e entregue logo após o pagamento e as sessões serão descontadas à medida que usufruir das respectivas sessões;

Artigo 20.º - Formas de pagamento

Cada família/tutor legal/pessoa acompanhada só pode usufruir de um desconto direto, ou seja, os descontos não são acumuláveis, utiliza valor acordado em protocolos com seguradoras, valor protocolado com instituições, desconto de plano ou valores do subsídio de educação especial.

Famílias/Tutores legais que escolhem o regime de pagamento sessão a sessão, no final da respetiva sessão devem efetuar o respetivo pagamento, tendo 24 horas para o fazer.

Famílias/Tutores legais que optam pelo regime de pagamento de planos de sessões, estes devem ser pagos antes de serem iniciados.

Existem planos de frequência regular (semanal ou quinzenal) e parcerias com escolas ou entidades para intervenção integrada.

❖ Condições planos:

- Plano de 4 sessões com validade igual a 1 mês e meio.
- Plano de 8 sessões, com frequência em uma valência, válido por 2 meses e meio, com frequência de duas ou mais valências com validade até 1 mês e meio.
- Plano de 16 sessões, com frequência em uma valência, válido por 5 meses, com frequência de duas ou mais valências com validade de 3 meses.

Antes do final de cada plano será realizado um aviso via email ou telefone para lembrar o pagamento do plano seguinte.

Obrigatoriedade de liquidação de um plano para início de novo. Os planos deverão ser pagos e faturados antes do início do plano de sessões;

Atenção: Perde o acesso ao plano após o término da validade, nomeadamente quando tem faltas injustificadas e/ou ausências de contacto injustificadas.

❖ **Condições excecionais (subsídio de Educação especial ou tarifa social)**

Famílias/Tutores legais com acesso ao subsídio de educação especial e/ou comprovada incapacidade de pagamento das sessões terapêuticas

Situações em que as sessões terapêuticas são suportadas pela segurança social através do subsídio de educação especial serão analisadas caso a caso entre a direção e a coordenação de serviços.

No caso das famílias/tutores legais que conseguem suportar metade do valor das terapias, o IBAN que consta do documento de subsídio de educação especial será o deles.

No caso de comprovada a incapacidade de pagamento das sessões terapêuticas e com possibilidade de acesso ao subsídio de educação especial, pode ser acordado o pagamento simbólico mensal de 50€ que serão debitados aquando do pagamento das sessões efetuadas pelos serviços de segurança social. Nesta situação, em concordância com a família/tutor legal, o IBAN de pagamento do referido subsídio será o da Aldeia I.SENSE.

Para prova de incapacidade de pagamento é necessário apresentar:

- Escalão 1 ou 2 de IRS;
- Escalão 1 de abono;
- Beneficiários do Rendimento Social de Inserção (RSI);
- Ambos os pais ou tutores legais desempregados;
- Um dos pais ou tutores legais estar empregado com ordenado mínimo nacional e outro ser desempregado;

- Outras situações analisadas individualmente pela direção técnica e coordenação de serviços.

Existe também a possibilidade de se aplicar um valor de a Tarifa Social

- Famílias no 1.º Escalão de Abono: **25€ por sessão**
- Famílias no 2.º Escalão de Abono: **27€ por sessão**

Condições para Acesso à Tarifa Social

A tarifa social poderá ser aplicada nas seguintes situações:

- Beneficiários do Rendimento Social de Inserção (RSI);
- Pais desempregados, sem outros recursos financeiros;
- Fonte de rendimento única proveniente do subsídio de desemprego;
- Não elegibilidade para usufruir de subsídio de educação especial;
- Não elegibilidade para usufruir da bonificação por deficiência.

Observações Importantes

- A tarifa social não é cumulativa com subsídios de educação especial ou apoios fornecidos por entidades como a CPCJ (Comissão de Proteção de Crianças e Jovens) ou EMAT (Equipas Multidisciplinares de Apoio à Educação).

Artigo 21.º - Faltas e cancelamentos

- As **faltas** devem ser **comunicadas com 24h de antecedência**, não sendo cobrada a sessão.
- Em caso de **aviso com menos de 24 h de antecedência**, sem justificação válida, será realizada uma primeira advertência e no caso de repetição da situação será cobrado o valor da sessão;

- Sessões perdidas sem justificação não são reembolsáveis.
- Cancelamentos sucessivos podem implicar reavaliação do plano de intervenção.

Artigo 22.º - Incumprimento de pagamento

- Ausência de pagamentos do plano de sessões, após 2 sessões do referido plano, as sessões serão cessadas até à regularização do pagamento;
- O atraso superior a 15 dias poderá suspender os serviços até à regularização da situação.
- O incumprimento pontual de pagamento do plano de sessões levará a uma penalização de 5€ (cinco euros) acrescidos aos valores em atraso, que visa suportar despesas administrativas.
- Aos clientes que apresentem alguma dificuldade em efetuar os pagamentos ou que se encontrem em situação de incumprimento, será proposta uma reunião com a direção, para identificar e acordar um plano viável economicamente para ambas as partes, de modo a que consigam frequentar os apoios necessários.

Artigo 23.º - Atualização de preços

Os valores dos serviços prestados pela Casa do Cuidar podem ser atualizados anualmente, obrigando-se a Aldeia I.SENSE a avisar as famílias/tutores legais de qualquer alteração nos mesmos, com comunicação escrita prévia de 30 dias.

Artigo 24.º - Suspensão de apoios

Poderá ser solicitada suspensão temporária por motivos de saúde ou familiares, com análise caso a caso.

No que de suspensão solicitada pelas famílias/tutores legais deve ser avisada com **pelo menos 15 dias**, dando tempo à equipa técnica para fazer o término adequado do processo de intervenção.

Em caso de suspensão por doença súbita ou motivos de saúde, o valor de sessões já pagas será reembolsado à família/tutor legal. Nos restantes casos sem aviso prévio de suspensão poderão ser ou não reembolsados, esta análise será feita pela direção caso a caso.

Outros casos de suspensão temporária:

- **Incumprimento de pagamentos**, até à devida regularização ;
- Em caso de **não comparência com 3 faltas às sessões e/ou reuniões** sem justificação, sem aviso prévio ou por falta de contacto, impõe-se a necessidade de suspensão temporária do apoio e a marcação de uma reunião com a família/tutor legal para avaliar a viabilidade de continuação do processo terapêutico, **podendo implicar a perda da vaga**;

Capítulo VIII – Diversos

Artigo 25.º - Objectos e Pertences Pessoais

- A Aldeia I.SENSE não se responsabiliza pela perda, furto, roubo, dano ou extravio de objetos pessoais.
- No caso de pertences encontrados não serem reclamados num período de 3 (três) semanas serão doados a uma instituição de caridade;
- A Aldeia I.SENSE não se responsabiliza por qualquer roubo, perda ou acidente ocorrido na nossa zona de estacionamento próprio;

Artigo 26.º -Mau uso dos equipamentos

Qualquer um que, por imperícia ou má utilização ou em caso de negligência na utilização dos aparelhos, causar danos nos mesmos ou de outros bens existentes dentro do espaço da Casa do Cuidar, fica obrigado à sua reparação ou ao pagamento do valor para a reparação ou substituição dos aparelhos ou bens danificados.

Artigo 27.º -Gestão de reclamações e feedback

Existe livro de reclamações físico e eletrónico. A Aldeia I.SENSE acolhe sugestões como oportunidade de melhoria.

Maia, setembro de 2025