



Centro Social de Santa Maria de Sardoura



Regulamento Interno *C. A. T. L.*

Quinta da Devesa – Santa Maria de Sardoura
4550-736 – Castelo de Paiva
*Tel.: 255698013 * Fax: 255696157 * e-mail: cssms@hotmail.com*

Capítulo I

(Âmbito de aplicação e natureza, legislação aplicável, objetivos do regulamento, definição e objetivos da resposta social)

Norma I

(Âmbito de Aplicação e Natureza)

O Centro Social de Santa Maria de Sardoura, adiante designado por CSSMS, Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa coletiva nº 504650939, com publicação no D. R. Série III, n.º 81 de 05/04/2001, sediado na Quinta da Devesa, freguesia de Santa Maria de Sardoura, concelho de Castelo de Paiva, devidamente registada na Direção Geral de Segurança Social, sob a inscrição nº 29/01, nas folhas 138 Verso do Livro 8 e 149 Verso do Livro 12, das Associações de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de C. A. T. L., celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, a 01 de setembro de 2010, rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

(Enquadramento Legal e Disposições Complementares)

Esta instituição prestadora de serviços rege-se pelo estipulado na legislação geral aplicável às IPSS e na legislação específica aplicável ao C.A.T.L., nomeadamente:

- a) O protocolo de cooperação celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade;
- b) Despacho-Normativo nº 96/89 de 21 de outubro;
- c) Circular Normativa nº 3 de 2/5/1997;
- d) Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97;
- e) Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março;
- f) Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de setembro;
- g) Guião técnico para a resposta social de C. A. T. L.;
- h) Outra legislação complementar publicada ou a publicar.

Norma III

(Objetivos do Regulamento)

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes (crianças e seus familiares) e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços/atividades;
- c) Promover a participação ativa dos clientes (pais e/ou quem exerças as responsabilidades parentais) ao nível da gestão da resposta social.

Norma IV

(Definição e Objetivos da Resposta Social)

1. O C.A.T.L. pretende proporcionar atividades de lazer a crianças a partir dos 6 anos e até aos 12 anos, de ambos os sexos, nos períodos disponíveis das responsabilidades escolares, assegurando momentos positivos de sistematicidade e multiplicidade de propostas, com vista a uma maior racionalização e eficácia dos serviços.
2. São atribuições específicas desta resposta:

- a) Permitir a cada criança através da participação da vida em grupo, a oportunidade da sua inserção na sociedade e comunidade;
- b) Contribuir para que cada grupo encontre os seus objetivos, de acordo com as suas necessidades, aspirações e situações próprias de cada elemento e do seu grupo social, favorecendo a adesão aos fins livremente escolhidos;
- c) Criar um ambiente propício ao desenvolvimento pessoal de cada criança, por forma a ser capaz de se situar e expressar num clima de compreensão, respeito e aceitação de cada um;
- d) Favorecer a inter-relação família/escola/comunidade/estabelecimento, em ordem a uma valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio;
- e) Garantir o ambiente físico adequado, proporcionando as condições para o desenvolvimento das atividades, num clima calmo, agradável e acolhedor;
- f) Proporcionar uma vasta gama de atividades integradas num projeto de animação sociopedagógica em que as crianças possam escolher e participar livremente, considerando as características dos grupos e tendo como base o maior respeito pela pessoa;
- g) Manter um estreito relacionamento com a família, os estabelecimentos de ensino e a comunidade, numa perspetiva de parceria, tendo em vista a partilha de responsabilidades a vários níveis.

Capítulo II

(Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas)

Norma V

(Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas)

1. A resposta social de C.A.T.L. presta um conjunto de serviços que envolvem os seguintes:
 - a) Refeição (almoço e lanches);
 - b) Transporte (de acordo com as necessidades de cada família);
 - c) Permanência no espaço de C. A. T. L. das 7h:30m às 19h:00m.
2. Com os objetivos de assegurar estadias fora do quadro habitual de vida, promover contactos com a comunidade e espaços diferentes, proporcionar vivências em grupo, como formas de integração social, promover o desenvolvimento do espírito de interajuda e fomentar a capacidade criadora e do espírito de iniciativa, o CSSMS assegura ainda as seguintes atividades:
 - a) Expressão plástica;
 - b) Expressão motora;
 - c) Expressão musical;
 - d) Apoio escolar/apoio ao estudo;
 - e) Natação;
 - f) Informática;
 - g) Jogos;
 - h) Programas organizados de férias (visitas de estudo, praia/piscina, encontros desportivos, cinema, entre outros);
 - i) Participação em atividades organizadas na comunidade (desfile de Carnaval, marchas de S. João, entre outras).

Norma VI
(Projeto Pedagógico)

1. Para a prossecução dos objetivos referidos na norma IV, é elaborado e executado um projeto pedagógico que constitui o instrumento de planeamento e acompanhamento das atividades desenvolvidas pelo C.A.T.L., de acordo com as características das crianças.
2. Do projeto pedagógico fazem parte:
 - a) O plano anual de atividades sociopedagógicas, que contempla as ações educativas promotoras do desenvolvimento global das crianças, nomeadamente motor, cognitivo, pessoal, emocional e social;
 - b) O plano de informação que integra um conjunto de ações de sensibilização das famílias;
 - c) O projeto educativo, apresentado por triénios.
3. O projeto pedagógico é elaborado pela equipa técnica com a participação das famílias e, sempre que se justifique, em colaboração com os serviços da comunidade, devendo ser avaliado semestralmente e revisto quando necessário.

Capítulo III
(Processo de admissão das crianças)

Norma VII
(Condições para a Inscrição)

1. As inscrições iniciam-se no 1º dia útil do mês de junho, terminando no último dia útil do mês de julho, sendo válidas unicamente para o ano letivo seguinte.
2. Contudo, as inscrições decorrerão ao longo de todo o ano, estando condicionada a admissão das crianças pelo número de vagas existentes e tendo em conta as condições específicas do seu funcionamento, nos termos previstos do presente regulamento.
3. O período de renovação ou confirmação da inscrição deverá decorrer durante os meses de junho e julho, sendo preenchido, para o efeito, um impresso próprio.

Norma VIII
(Admissão e Processo de Candidatura)

1. É condição básica para a admissão nesta resposta social a idade da criança, sendo apenas admitidas crianças em idade escolar, entre os seis e os 12 anos de idade.
2. Poderão ser admitidas crianças com mais de 12 anos, desde que existam vagas e se justifique o apoio desta resposta.
3. Caso a criança não esteja enquadrada pelo plano anual de vacinação obrigatório, será dado o prazo de 30 dias para a regularização das respetivas vacinas do plano obrigatório, período após o qual é feita reavaliação do processo e a criança admitida quando as vacinas se encontrarem regularizadas e registadas no boletim individual de saúde.
4. A admissão de crianças portadoras de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade da resposta e necessidades específicas de cada criança;

5. A admissão é precedida por um processo de candidatura que inclui uma inscrição e, posteriormente, uma entrevista de avaliação diagnóstica, a realizar pela coordenadora da resposta social ou pela animadora socioeducativa.

6. Para efeitos de admissão, as famílias deverão candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição, que constitui parte integrante do processo da criança, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de identidade/cartão de cidadão/cédula pessoal da criança, cartão de contribuinte e cartão de beneficiário do sistema de segurança social, cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que pertence;
- b) Cópia do modelo 3 de IRS e respetivos anexos relativos ao ano da nota de liquidação de IRS;
- c) Três últimos recibos do vencimento;
- d) Três últimos recibos da renda de casa ou amortização de casa própria, desde que esteja a ser paga (esta despesa deverá corresponder a uma habitação coincidente com a morada efetiva da família);
- e) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
- f) Boletim de vacinas da criança, atualizado (caso não esteja, serão dados 30 dias para regularização da situação, conforme descrito no nº. 3, da presente norma);
- g) Em caso de desemprego, declaração do *Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro* ou do *Centro de Emprego* da área de residência, comprovativa desta situação;
- h) Nos casos em que a criança se encontra sob tutela de apenas um dos progenitores, deverá ser entregue o documento judicial comprovativo da regulação paternal;
- i) Cópia de declaração médica que ateste a existência de doenças crónicas, quando existam, e declaração de farmácia que ateste o preço de medicamentos de uso continuado, derivados de doença crónica;
- j) Despesas com transportes públicos, devidamente comprovadas;
- k) Termo de responsabilidade, assinada pelos pais/quem exerça as responsabilidades parentais a identificar as pessoas autorizadas a retirar a criança do C.A.T.L. ou a receber a criança em casa (quando o transporte é da responsabilidade da instituição);
- l) Declaração para autorização de recolha de imagens/fotografias das crianças.

7. A candidatura deverá ser realizada nos serviços administrativos da instituição, entre as 9 e as 12 horas e entre as 14 e as 18 horas.

8. No período de junho a agosto inclusive, todas as admissões são alvo de uma análise individual e casuística, em função do funcionamento da instituição nessa época do ano e das necessidades das famílias.

9. Quer a admissão inicial, quer a renovação de frequência só se efetivam após o cálculo da participação familiar e respetiva aceitação.

10. Feitos os pedidos de inscrição, a seleção das candidaturas dependerá do número de vagas existentes, a determinar anualmente no final do mês de julho e será efetuada de acordo com os critérios de admissão adiante mencionados na Norma IX.

Norma IX

(Critérios de Admissão)

1. São critérios de prioridade na seleção das crianças:

- a) Baixos recursos económicos do agregado familiar (25%);
 - b) Criança em situação de risco (25%);
 - c) Ausência ou indisponibilidade dos pais em assegurar aos filhos os cuidados necessários (15%);
 - d) Crianças que frequentam a escola na área de abrangência do estabelecimento (5%);
 - e) Idade da criança (5%);
 - f) Pais a trabalhar na área do estabelecimento (5%);
 - g) Irmão(s) a frequentar o estabelecimento (5%);
 - h) Família monoparental ou numerosa (5%);
 - i) Criança com necessidades educativas especiais (5%);
 - j) Residência nas freguesias de Santa Maria de Sardoura e S. Martinho (5%);
2. Poderá constituir critério de desempate a data/ordem de inscrição.

Norma X

(Admissão das Crianças)

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico destas resposta, a quem compete elaborar a proposta de admissão e, quando tal se justificar, a submeter à decisão da direção.
2. É competente para decidir a diretora técnica e direção da instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento por escrito à família da criança no prazo de 10 dias úteis.
4. Admitida a criança, será realizada uma entrevista de avaliação diagnóstica que tem como objetivo estabelecer um diálogo com os pais/quem exerça as responsabilidades parentais a fim de serem obtidas informações sobre o desenvolvimento da criança, hábitos de alimentação, saúde, etc.
5. No ato de admissão será entregue aos pais/quem exerça as responsabilidades parentais o regulamento interno da resposta social.

Norma XI

(Acolhimento de Novas Crianças)

1. O programa de acolhimento inicial corresponde ao período de adaptação acordado com as famílias, durante um período máximo de 30 dias.
2. No primeiro dia da prestação dos serviços/realização de atividades estará presente a coordenadora responsável pela resposta que, com a equipa de colaboradores responsáveis pelo C. A. T. L., desenvolverá as seguintes funções:
 - a) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços/atividades realizadas;
 - b) Avaliar as reações da criança;
 - c) Prestar (eventuais) esclarecimentos e recordar as regras de funcionamento, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e responsabilidades de todos os elementos intervenientes na resposta social, em caso de necessidade;
 - d) Realizar o inventário dos bens que a criança eventualmente traga para a instituição;
 - e) Reforçar a importância da participação da família na vida da criança;
 - f) Registrar a informação recolhida nos impressos próprios para o efeito.
3. Após o período de acolhimento, será elaborado um relatório final sobre o processo de adaptação e integração da criança, sendo posteriormente arquivado no processo individual da criança.

4. No caso da criança não se adaptar, o programa de acolhimento inicial será revisto, sendo que, em caso de persistência da inadaptação, é dada a possibilidade à família de rescindir contrato.

Norma XII

(Processo Individual da Criança)

1. O C.A.T.L. organiza um processo individual para cada criança que deverá conter, sempre que possível, os seguintes elementos:

- a) Os documentos referidos na Norma VIII, nº.6;
- b) Ficha de inscrição, e respetiva(s) renovação(ões) quando existente(s), que inclui: critérios de admissão aplicados; horário habitual de permanência da criança nº C.A.T.L. ; identificação, morada e contacto da(s) pessoa(s) a contactar em situação de necessidade; e informação sobre a situação sociofamiliar;
- c) Carta de aceitação/não-aceitação da inscrição;
- d) Exemplar do contrato de prestação de serviços celebrado entre as famílias e a instituição;
- e) Ficha de avaliação diagnóstica;
- f) Comprovação da situação das vacinas e grupo sanguíneo;
- g) Autorização, devidamente assinada pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, com identificação da(s) pessoa(s) a quem a criança pode ser entregue;
- h) Formas de atuação em situações de emergência, incluindo a identificação e contacto do(a) médico(a) assistente;
- i) Programa de acolhimento inicial;
- j) Plano(s) individual(ais);
- k) Termo(s) de responsabilidade para a administração da medicação (se aplicável);
- l) Lista de pertences da criança;
- m) Documentação relativa à evolução do desenvolvimento da criança durante a permanência no C.A.T.L. (avaliação do seu desenvolvimento);
- n) Registo de períodos de ausência, bem como da ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários.

2. O processo individual é de acesso restrito e deve ser permanentemente atualizado, assegurando o C.A.T.L. o seu arquivo em conformidade com a legislação vigente.

3. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

Norma XIII

(Lista de Espera)

1. Caso não seja possível a admissão por inexistência de vagas, a família receberá uma carta informando a não-aceitação da inscrição, podendo a criança ficar em lista de espera, se assim o entender.

2. A coordenadora do C.A.T.L. informará a família periodicamente (trimestralmente) ou sempre que solicitado sobre a posição da criança na lista de espera, bem como quando existe a vaga.

3. Se a família informar que não está interessada na inscrição/manutenção da sua criança na lista, o CSSMS arquiva o processo nos serviços administrativos por um período mínimo de um ano e atualiza a lista de espera.
4. A gestão da lista de espera terá em conta os critérios de seleção e priorização mencionados na Norma IX.

Capítulo IV *(Instalações e Regras de Funcionamento)*

Norma XIV **(Instalações)**

1. O CSSMS está sediado na Quinta da Devesa, Santa Maria de Sardoura, 4550-736 Castelo de Paiva, e as suas instalações para o serviço são compostas por:
 - a) Área de acesso, com espaços destinados para a receção e espera para atendimento dos seus clientes e/ou familiares;
 - b) Área da direção e dos serviços técnicos, com espaços para a direção e desenvolvimento de atividades administrativas e técnicas, sendo constituída por gabinete de atendimento/direção técnica/coordenação e de trabalho e apoio logístico;
 - c) Instalações sanitárias para as crianças (para rapazes e para raparigas);
 - d) Duas salas, que funcionam complementarmente com outros espaços (interiores e exteriores), destinadas às atividades pedagógicas e recreativas dos grupos de crianças;
 - e) Vestiário com suportes para agasalhos e mochilas, colocados à altura das crianças;
 - f) Espaço exterior destinado a atividades ao ar livre;
 - g) *Sala de refeições*, situada perto da cozinha, destina-se às refeições das crianças, nomeadamente almoços e lanches;
 - h) Área do pessoal, com espaço destinado à higiene e conforto pessoal, sendo constituída por vestiário/instalação sanitária, com equipamento sanitário completo e zona de duche;
 - i) Cozinha, destinada à confeção de refeições, com zonas diferenciadas (zona de preparação de alimentos, zona de confeção de alimentos, zona de higienização, copa de distribuição de alimentos, copa de limpos e copa de sujos), despensa de dia, arrecadação para géneros alimentícios, zona de frio e compartimento para o lixo;
 - j) Arrecadação para produtos de higiene do ambiente;
 - k) *Lavandaria*, destinada ao tratamento de roupa do C.A.T.L. (comum a outra resposta da instituição)
2. O CSSMS está afastado de zonas industriais, poluentes, ruidosas ou insalubres e outras que, pela sua natureza, possam de alguma forma por em causa a integridade física ou psíquica das crianças e/ou interferir no normal quotidiano do C.A.T.L., assegurando ainda boas condições de arejamento, luz natural e artificial, aquecimento, ventilação e boa exposição solar. Está também inserida na comunidade, de fácil acesso a pessoas e viaturas, próxima de outros estabelecimentos de apoio social, de saúde e de âmbito recreativo e cultural, assim como espaços naturais.
3. Os diferentes espaços do C.A.T.L. estão equipados, qualitativa e quantitativamente, com o material necessário ao desenvolvimento das atividades e de acordo com os interesses das crianças.

Norma XV

(Horário de Funcionamento)

1. A resposta social funciona, durante o período letivo, das 7h.30m às 9h.00m, das 12h.00m às 13h.30m e das 17h.30m às 19h.00m; durante as interrupções e férias letivas funciona das 7h.30m às 19h.00m.
2. A resposta encerra aos sábados, domingos, feriados nacionais e feriado municipal (dia 24 de junho), dia 24 e 31 de dezembro, terça-feira de Carnaval e segunda-feira após a Páscoa. Contudo, poderão funcionar algumas atividades ao sábado, sempre que a sua organização e desenvolvimento não sejam possíveis de desenvolver noutros dias.
3. O C.A.T.L. não tem período de férias. No entanto, poderá encerrar ao longo do ano sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância aos funcionários, por necessidade de limpeza e desinfeção profunda dos espaços e materiais e/ou quando recomendado pelos serviços oficiais de saúde ou outros, quando houver risco para os clientes e demais pessoas envolvidas neste serviço, nunca por um período superior a cinco dias úteis.

Norma XVI

(Pagamento da Mensalidade)

1. A fatura da resposta social será emitida até ao dia 8 do mês seguinte àquele a que se reporta, devendo o pagamento da mensalidade ser efetuado até seis dias úteis, nos serviços administrativos da instituição, das 9h.00m às 12h.30 e das 14h.00m às 18h.00m.
2. Os pagamentos poderão ser efetuados em numerário ou cheque, podendo também ser feitos por transferência bancária. Neste caso, a família deverá levantar o respetivo recibo nos serviços administrativos, dentro do horário afixado.

Norma XVII

(Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades)

1. A comparticipação familiar para a resposta social (valor com que o cliente do CSSMS e/ou seus familiares contribuem mensalmente, de acordo com o rendimento *per capita* do seu agregado familiar, pela utilização dos serviços da instituição, na área da infância) é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível na instituição.
2. As comparticipações referidas anteriormente, no nº 1, regem-se por regulamentos aprovados pelos órgãos competentes das instituições, nomeadamente com o disposto na *Circular Normativa n.º 3*, de 02/05/97 e na *Circular Normativa n.º 7*, de 14/08/97, da Direção Geral da Acção Social (DGAS).
3. A comparticipação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar. Deste modo, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal líquido do agregado familiar (duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
4. A prova das despesas referidas no nº anterior poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.
 5. A comparticipação familiar é determinada com base em seis escalões de rendimento *per capita* indexados à remuneração mínima mensal (ver *Anexo A*), ao qual corresponde a aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar (ver *Anexo A*).
 6. A falta de apresentação implicará o pagamento do valor encontrado para o escalão mais alto, até ao momento em que os documentos sejam entregues.
 7. Estão incluídos na mensalidade os seguintes serviços:
 - a) Materiais utilizados nas atividades;
 - b) Seguro;
 - c) Atividades lúdico-pedagógicas, apoio ao estudo, passeios organizados e férias.
 8. Poderão ser desenvolvidas atividades extra-curriculares e serviços (a definir anualmente), cujos custos serão cobrados à parte (ver *Anexo C*);
 9. Sempre que se verificar a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar, será realizado um desconto total de 20%.
 10. A cópia dos riscos cobertos pelo seguro escolar (apólice) será fornecida sempre que solicitada.
 11. Sempre que ocorram modificações expressivas no rendimento ou estrutura do agregado familiar, deverá ser informado aos responsáveis pela resposta social, apresentando todos os documentos considerados determinantes, de forma a permitir a reapreciação do processo por parte da instituição. Após essa reapreciação, os pais/quem exerça as responsabilidades parentais serão informados sobre a decisão.
 12. A mensalidade é devida a partir do dia 1 do mês seguinte em que a criança deu entrada e/ou ocupou o lugar.
 13. Os pagamentos efetuados após o prazo estipulado na Norma XVI, estarão sujeitos a um acréscimo de 2.50 € (dois euros e cinquenta cêntimos) no primeiro dia, mais 0.25 € (vinte e cinco cêntimos) por cada dia em atraso até ao final do mês em curso. Nos casos em que o atraso do pagamento seja superior a um mês, sem que seja apresentada uma justificação à instituição, e aceite por esta, poderá implicar a suspensão da prestação dos serviços, ficando os clientes impedidos de beneficiar do serviço ora contratado, deixando sempre salvaguardado que cliente dispõe de alternativa.
 14. Ao longo do ano serão cobradas as mensalidades de acordo com a frequência efetiva das crianças. As ausências justificadas que não excedam os quinze dias seguidos, não determinam quaisquer efeitos na mensalidade, sendo que, nos períodos de ausência não interpolados, superiores a quinze dias e que não excedam os trinta dias, haverá uma redução de 25% na mensalidade. Quando ocorram ausências superiores a trinta dias devidamente justificadas, haverá uma redução de 60% na mensalidade.

15. As participações familiares são objeto de revisão anual no ato de renovação de inscrição, com efeitos no início do ano letivo (em setembro). As participações familiares poderão ainda ser revistas em situações consideradas excepcionais, nomeadamente em caso de desemprego devidamente comprovado e depois de avaliados os subsídios e/ou indemnizações.

16. A participação familiar máxima calculada nos termos das presentes alíneas, não poderá exceder o custo real do utente verificado na resposta social de C .A. T. L. (valor este afixado e atualizado anualmente).

17. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.

18. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas no serviço ou equipamento, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da instituição.

19. Tratando-se de serviços ou equipamentos novos, os fatores a considerar para determinação do custo médio real do utente, serão as despesas orçamentadas e o número de utentes previsto para o ano correspondente.

Norma XVIII

(Refeições)

1. A elaboração das ementas é responsabilidade da nutricionista da instituição e o regime alimentar é estabelecido de acordo com as necessidades relativas às diferentes fases de desenvolvimento das crianças e conforme previamente acordado.

2. As ementas são afixadas semanalmente em local bem visível na instituição e podem ser solicitadas e/ou consultadas pelas famílias.

3. As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior, tais como alergias alimentares, intolerâncias alimentares e/ou necessidade de dieta, desde que nestas situações haja prescrição por um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista).

4. O horário das refeições é o seguinte:

a) Almoço: das 12h.00m às 14h.00m;

b) Lanche: será servido na escola da criança, no horário de intervalo da cada uma; no período de interrupções e férias letivas será servido às 15h.30m;

c) Lanche ligeiro para as crianças que permaneçam no C.A.T.L. das 17h.30m até às 19h.00m.

Norma XIX

(Normas de Funcionamento das Atividades/Serviços Prestados)

As regras relacionadas com o funcionamento dos serviços prestados pela instituição/serviço são:

1. Nutrição e alimentação:

a) A ementa é elaborada semanalmente e afixada em local bem visível ou disponibilizada ao cliente (pais/quem exerça as responsabilidades parentais) atempadamente;

- b) A ementa é constituída por refeição geral e de dieta. Em caso de dietas especiais, as famílias das crianças deverão apresentar prescrição médica para a inclusão no plano individual;
- c) O serviço de alimentação é constituído pelas seguintes refeições: almoço e lanches;
- d) Durante o período escolar, o almoço poderá ser servido no refeitório das respetivas escolas do 1º ciclo do ensino básico, caso exista refeitório e demais condições para o efeito;
- e) Da mesma forma, durante o período escolar, o lanche da tarde será servido nas respetivas escolas respeitando o horário de intervalo normalmente fixado pela própria escola;
- f) Um lanche ligeiro será servido àquelas crianças que, após as 17h.30m, frequentem a resposta.

2. Cuidados de saúde e SOS:

- a) Não é permitida a entrada de crianças que apresentem sintomas de doença ou más condições de higiene;
- b) Em caso de queda, acidente ou doença súbita, recorrer-se-á ao centro de saúde local ou hospital mais próximo, quando a situação o justifique, avisando-se de imediato os pais/quem exerça as responsabilidades parentais para que acompanhe a criança;
- c) O CSSMS toma a responsabilidade de, na eventualidade de acidente ocorrido dentro do horário de funcionamento do mesmo, procurar a assistência médica imediata, sendo as despesas cobertas pelo seguro, não assegurando o acompanhamento a tratamentos e consultas posteriores;
- d) A administração de qualquer medicamento à criança durante as horas de permanência na instituição, impõe aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais a obrigação de fazerem a entrega do termo de responsabilidade devidamente assinado e/ou prescrição médica ao responsável da sala;
- e) Os medicamentos a administrar respeitando as indicações da alínea anterior, serão guardados num local adequado, contendo um rótulo onde consta o nome da criança, grupo a que pertence (sala), dosagem recomendada pelo médico e hora da toma;
- f) Em situações pontuais de estados febris, só será administrada medicação consoante autorização dos pais ou quem exerce as responsabilidades parentais;
- g) Os **medicamentos** disponíveis na instituição para situações de S.O.S. e até à chegada dos pais/quem exerce responsabilidades parentais são:
 - Tipo "Betadine" para desinfecções;
 - Tipo "Ben-U-Ron" ou "Brufen" para estados febris, nas dosagens adequadas às idades.
- h) Não é permitida a permanência na instituição de crianças doentes e com agentes parasitários, sendo que no caso de aparecimento de febre superior a 38º C, diarreias ou doenças infetocontagiosas, será estabelecido contacto com a família, a fim de que esta tome as diligências necessárias;
- i) Será condição de impedimento de frequência da instituição, qualquer doença que afete uma criança e que pela sua natureza possa pôr em causa o seu normal funcionamento, prejudicando a sua saúde e a das outras crianças, durante o período em que tal se verifique;
- j) Os contactos para a resolução das situações de emergência estão em local acessível aos colaboradores;
- k) O procedimento a ter em conta em situações SOS encontra-se descrito no processo individual de cada criança.

3. Atividades Sociopedagógicas:

- a) As regras de funcionamento das atividades devem ser do conhecimento dos pais/quem exerça as responsabilidades parentais;

- b) O responsável pela elaboração e implementação do plano de atividades sociopedagógicas deve ser do conhecimento dos pais/quem exerça as responsabilidades parentais;
- c) As atividades sociopedagógicas devem, sempre que possível, visar a participação dos pais/ quem exerça as responsabilidades parentais, incentivando-os na participação da rotina do C.A.T.L.;
- d) É da responsabilidade dos pais/quem exerça as responsabilidades parentais, a decisão de participação da criança nas atividades sociopedagógicas planeadas;
- e) Quando se verificarem condições que impossibilitem a realização de determinada atividade, nomeadamente ao nível de recursos humanos ou outras, a instituição reserva-se ao direito de a adiar ou cancelar conforme a sua disponibilidade, avisando os pais/quem exerça as responsabilidades parentais o mais previamente possível;
- f) Em situações de emergência que ocorram no âmbito das atividades sociopedagógicas, está previsto o modo de atuação, sendo do conhecimento do colaborador responsável pela mesma;
- g) Para as atividades que impliquem saídas da instituição para o exterior da freguesia será necessária autorização dos pais/quem exerça as responsabilidades parentais devidamente assinada.

Norma XX

(Outras Normas de Funcionamento)

1. Todas as ocorrências devem ser registadas, datadas e assinadas e integradas no processo individual da criança.
2. Em situações problemáticas ou em que determinada tarefa/atividade não é realizada de acordo com o previsto, deve registar-se a situação, motivo e as ações tomadas (medidas corretivas) ou a tomar.
3. Na realização dos serviços e atividades, os colaboradores cumprem os requisitos das normas de higiene e segurança.
4. É realizado o inventário dos bens da criança que a família eventualmente fornece/disponibiliza para a integração da criança no C.A.T.L. – *Lista de Materiais Fornecido pelo Cliente*.
5. Na realização dos serviços/atividades, está definida a forma de atuação em situações de emergência, sendo que sempre que houver uma emergência médica, serão contactados, em primeiro lugar, os Bombeiros Voluntários do concelho e, em segundo lugar, o número de emergência europeu – 112 (Serviço Nacional de Saúde) que avaliarão a situação, determinando o procedimento seguinte. É efetuado, de imediato, o contacto aos pais/quem exerce as responsabilidades parentais a disponibilizar informação da ocorrência e que acompanhará a criança no procedimento seguinte.
6. O CSSMS assume o seguro das crianças que frequentam o C.A.T.L., sendo que o pagamento dos prémios dos seguros das crianças que frequentam a resposta é imputável à instituição.
7. As crianças só poderão ser entregues aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais ou a alguém devidamente identificado no termo de responsabilidade assinado por estes.
8. As informações dadas no ato de receção/entrega das crianças e referentes a cuidados a ter com as mesmas, deverão ser devidamente transmitidas e anotadas no impresso para o efeito.
9. Os pais/quem exerce as responsabilidades parentais, sempre que o solicitem com a devida antecedência e desde que informem qual o assunto a tratar, poderão ser recebidos pela coordenadora do C.A.T.L. e/ou diretora técnica.

10. O atendimento aos pais/quem exerça as responsabilidades parentais é individual e tem lugar em dia e hora previamente definidos no início do ano letivo, devendo ser tão frequente quanto possível, de forma a manter um conhecimento atualizado de cada criança;
11. A coordenadora e/ou animadora socioeducativa poderá convocar, com aviso prévio, os pais/quem exerce as responsabilidades parentais para abordar assuntos relacionados com as suas crianças;
12. Para além dos contactos referidos nos pontos anteriores serão efetuadas duas reuniões periódicas, uma no início do ano letivo e outra no final, competindo à direção e/ou à coordenação técnico-pedagógica a convocação das mesmas.

Norma XXI

(Avaliação das Crianças)

1. A avaliação da criança é feita ao longo de todo o ano letivo, sendo formalmente registada em impresso próprio (perfil de desenvolvimento da criança), que orientará a elaboração do plano individual, assim como do projeto pedagógico.
2. Quer o plano individual de cada criança quer o projeto pedagógico de sala será elaborado e avaliado semestralmente, e sempre que se justifique.

Norma XXII

(Passeios ou Deslocações)

1. O C.A.T.L., anualmente, apresentará um plano de atividades aos pais/quem exerça as responsabilidades parentais, onde estão incluídos passeio/saídas ao exterior. Todos os passeios e atividades que impliquem a deslocação para fora do concelho serão informados aos pais/quem exerce as responsabilidades parentais, com a antecedência mínima de 8 dias, pelos colaboradores mais próximos, incluindo as condições para a participação no passeio/atividade, bem como regras de funcionamento do mesmo.
2. A instituição responsabiliza-se por assegurar, nesses dias, as refeições diárias necessárias durante o período da deslocação.
3. É da responsabilidade da instituição assegurar à criança a administração da medicação durante o passeio, quando estabelecido no plano individual e assinado o termo de responsabilidade, devendo para o efeito indicar um responsável.
4. O transporte das crianças, que participem em passeios e outras atividades, será feito, habitualmente, nas carrinhas da instituição.
5. Caso seja necessário, os pais/quem exerça as responsabilidades parentais serão informados sobre o equipamento/utensílios necessários à atividade, solicitado pela instituição, que a criança deverá levar (ex. “dia de praia” – toalha, protetor, entre outros).
6. Em situações de emergência médica, será contactado o número de emergência europeu – 112, que avaliará a situação, determinando o procedimento seguinte. É efetuado, de imediato, o contacto ao familiar e/ou pessoa(s) responsável(eis), informando sobre a ocorrência. Em caso de internamento hospitalar, é da responsabilidade do próprio serviço de saúde e da família e/ou pessoa(s) responsável(eis) o regresso à sua residência.

7. Quando se verificarem condições que impossibilitem a realização da atividade, nomeadamente ao nível de recursos humanos e/ou condições atmosféricas, ou outras, a instituição reserva-se ao direito de a adiar ou cancelar, conforme a sua disponibilidade.
8. O transporte das crianças nas deslocações é efetuado de acordo com a legislação em vigor.
9. O seguro automóvel tem cobertura de todos os ocupantes.

Norma XXIII

(Quadro de Pessoal)

1. Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável.
2. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
3. O conteúdo funcional do quadro de pessoal é o seguinte:
 - a) À *diretora técnica* compete, designadamente: coordenar todas as atividades bem como a ação do pessoal; assegurar a colaboração com os serviços de saúde e outros, tendo em atenção o bem estar geral das crianças; assegurar toda a administração do C. A. T. L., promover a articulação com as famílias ou responsáveis pelas crianças; solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento das respostas sociais, tendo em vista a sua melhoria; promover reuniões com os clientes e com o pessoal, prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida da instituição; participar nas reuniões da direção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento das respostas sociais; fomentar as relações entre clientes e familiares, amigos e comunidade; propor à direção a requisição de equipamentos, bem como a realização de obras quando se justificar; promover a formação e atualização do pessoal, tendo em vista o desempenho das respetivas funções.
 - b) À *coordenadora do C.A.T.L.* compete, designadamente: assegurar o funcionamento do C.A.T.L., em colaboração com a diretora técnica, com espírito de iniciativa e criatividade; estudar a situação das crianças à admissão; estudar e propor a participação familiar de acordo com os critérios definidos; proceder ao acolhimento das crianças com vista a facilitar a sua integração; organizar e manter atualizado o processo individual de cada criança, fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial (apenas o pessoal técnico deverá ter acesso ao ficheiro); elaborar o plano anual de atividades em colaboração com os restantes colaboradores da resposta social; realizar trabalho direto com as crianças; atender individualmente os pais ou familiares e outros elementos da comunidade; reunir periodicamente com os pais das crianças.
 - c) À *animadora socioeducativa* compete, designadamente: colaborar na elaboração do plano anual de atividades e assegurar o cumprimento da sua realização, fomentando a interação entre as diversas instituições ao nível do concelho; realizar o trabalho direto com as crianças; assegurar o funcionamento do C.A.T.L., com espírito de iniciativa e criatividade; fomentar o desenvolvimento físico e intelectual das crianças, estimulando-as a descobrir a sua individualidade, ao mesmo tempo que lhes despertam o interesse para o contacto com os outros; proceder ao acolhimento das crianças com vista a facilitar a sua integração; elaborar e avaliar o perfil de desenvolvimento de cada criança; organizar e manter atualizado

o processo individual de cada criança, fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial; receber e entregar as crianças; acompanhar a evolução de cada criança e do grupo procedendo à avaliação periódica; integrar as reuniões da equipa técnica; elaborar o projeto pedagógico; acompanhar a realização dos serviços e atividades; atender individualmente os pais ou familiares e outros elementos da comunidade; reunir periodicamente com os pais das crianças; desempenhar outras tarefas atribuídas, pela direção técnica, com o devido enquadramento técnico.

d) Aos(às) *ajudantes de ação educativa* e outro *peçoal auxiliar* compete, designadamente: prestar os cuidados de higienização e arranjo dos espaços e materiais; proceder à distribuição e acompanhamento de refeições (almoços e lanches); cooperar e zelar pela preservação das instalações e equipamentos do estabelecimento e propor medidas de melhoramento e renovação; ministrar, quando necessário, a medicação prescrita; acompanhar e orientar os grupos de crianças nas atividades diárias, participando nas atividades e auxiliando a animadora; colaborar ativamente com todos os intervenientes no processo educativo; contribuir para a plena formação, realização, bem-estar e segurança das crianças; empenhar-se nas ações de formação em que participar; cooperar com os restantes intervenientes no processo educativo na identificação de situações de qualquer carência ou de necessidade de intervenção urgente; respeitar a natureza confidencial da informação relativa às crianças e respetivos familiares; desempenhar outras tarefas atribuídas, pela direção técnica, com o devido enquadramento técnico.

e) Ao *peçoal administrativo* compete, designadamente: executar as funções de contabilidade e tesouraria, expediente, datilografia e arquivo; proceder ao pagamento das remunerações do peçoal; colaborar no controlo, assiduidade e pontualidade do peçoal; desempenhar outras tarefas atribuídas pela direção técnica com o devido enquadramento técnico.

f) À *cozinheira* compete, designadamente: organizar, coordenar, dirigir e verificar os trabalhos de cozinha; dar instruções ao peçoal da cozinha sobre a preparação e confeção dos pratos, tipos de guarnição e quantidades a servir; acompanhar o andamento dos cozinhados e assegurar da perfeição dos pratos e da sua concordância com o estabelecido; preparar e confeccionar as refeições; responsabilizar-se pela limpeza da cozinha, despensa e anexos, com a colaboração das ajudantes de cozinha; colaborar na elaboração de ementas, tendo em conta o número de pessoas a servir; administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confeção de refeições; controlar e efetuar o preenchimento dos registos de acordo com o estabelecido no HACCP.

g) À *ajudante de cozinha* compete, designadamente: apoiar a preparação e confeção das refeições; distribuir as refeições; proceder à limpeza da cozinha e anexos; dar apoio ao serviço de refeitório; desempenhar outras tarefas atribuídas pela direção técnica com o devido enquadramento técnico.

h) Ao/à *motorista* compete, designadamente: proceder ao transporte das crianças das suas casas para as instalações do CATL no CSSMS, e fazer o transporte de regresso a casa, ou para as respetivas escolas do 1º ciclo do ensino básico, de acordo com as normas de segurança e legislação em vigor; desempenhar outras tarefas atribuídas pela direção técnica com o devido enquadramento técnico.

Norma XXIV

(Direção Técnica)

A direção técnica desta instituição compete a uma técnica, nos termos do nº 1, da norma XIX, do Despacho-Normativo nº 96/89, de 21 de Outubro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

Capítulo V *(Direitos e Deveres)*

Norma XXV

(Direitos das Crianças e suas Famílias)

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, os clientes do C.A.T.L. têm ainda os seguintes direitos:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) Colaborar, quando solicitado, com o pessoal técnico na instituição, na identificação de estratégias que visem a adaptação, integração e melhoria do desenvolvimento da sua criança;
- d) Ter assegurada a confidencialidade das informações fornecidas sobre a sua criança;
- e) Ser esclarecido(a) acerca das regras e normas que regem a resposta social frequentada pela sua criança e sobre quaisquer dúvidas;
- f) Ser informado(a) sobre qualquer alteração relativa ao plano anual ou cronograma semanal, nomeadamente passeios, reuniões, atendimentos ou outros;
- g) Ser informado(a) sobre o desenvolvimento da sua criança, mediante contacto pessoal a efetuar para o efeito com a animadora socioeducativa;
- h) Contactar a direção sempre que o desejar, mediante aviso prévio devidamente fundamentado;
- i) Autorizar ou recusar a participação da sua criança em atividades a desenvolver pela instituição dentro ou fora das instalações;
- j) Participar, em regime de voluntariado, na vida ativa desta resposta social, nomeadamente em atividades de animação;
- k) Participar na construção do projeto pedagógico da instituição.
- l) Exigir a prestação dos serviços contratados;
- m) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços envolvam o fornecimento de refeições;
- n) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- o) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- p) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste regulamento;
- q) Ter acesso ao livro de reclamações e apresentar sugestões.

Norma XXVI

(Deveres das Crianças e suas Famílias)

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, as crianças e suas famílias têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas da instituição de acordo com o estipulado neste regulamento;
- b) Pagar pontualmente cada mês de prestação do serviço, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;

- c) Avisar com a antecedência devida a ausência temporária da criança na resposta;
- d) Respeitar e tratar com educação os colaboradores da instituição;
- e) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde da criança e rendimentos anuais;
- f) Participar nas reuniões para que seja convocado;
- g) Avisar, previamente os colaboradores caso a criança não almoce em determinado dia, até às 9h.30m desse mesmo dia, tendo em vista o bom funcionamento da resposta social e a otimização dos recursos da instituição;
- h) Comunicar à coordenadora ou animadora sempre que for necessário alterar a alimentação (ex.: dietas especiais ou alergias a alimentos), mediante prescrição médica;
- i) Informar a coordenadora ou animadora sobre antecedentes patológicos e eventuais reações a certos medicamentos e alimentos;
- j) Comunicar à coordenadora ou animadora qualquer alteração clínica do estado de saúde da sua criança, no sentido da preservação da segurança e saúde de todas as crianças;
- k) Informar previamente a instituição sobre qual o(s) mês(es) para férias da criança, podendo este período ser contínuo ou interpolado de acordo com a programação das férias dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
- l) Verificar, diariamente, avisos de ordem geral, afixados nos locais destinados para o efeito ou registados na caderneta da criança;
- m) Respeitar os horários de funcionamento do C.A.T.L.;
- n) Cumprir todas as normas do presente regulamento.

Norma XXVII

(Direitos dos Colaboradores)

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, os colaboradores do C.A.T.L. gozam do direito de serem tratados com educação, lealdade e urbanidade por parte das crianças e familiares, e demais direitos nos termos da legislação laboral em vigor.

Norma XXVIII

(Deveres dos Colaboradores)

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da direção do CSSMS e direção técnica do C.A.T.L..
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da direção do CSSMS, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a resposta social.
3. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
4. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
5. Guardar lealdade ao CSSMS, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e colaboradores.
6. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens do CSSMS, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
7. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.

8. Contribuir para maior eficiência dos serviços da creche, de modo a assegurar o seu bom funcionamento.
9. Prestigiar o CSSMS e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
10. Proceder como verdadeiro(a) profissional, com correção e apuro moral.
11. Tratar os clientes e pais/quem exerça responsabilidades parentais, com a correção necessária, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que os ofendam.
12. Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais das crianças e/ou colaboradores.
13. Aos(às) colaboradores(as) do C.A.T.L. cabe ainda o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

Norma XXIX

(Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço)

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, a instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos.

Norma XXX

(Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço)

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, a instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a) Prestar os serviços constantes do respetivo regulamento interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados e atividades desenvolvidas, nomeadamente através do recrutamento de profissionais idóneos e com formação e qualificação adequados;
- c) Garantir o ambiente físico adequado, proporcionando as condições para o desenvolvimento das atividades, num clima calmo, agradável e acolhedor;
- d) Proporcionar uma vasta gama de atividades integradas num projeto de animação sociopedagógica em que as crianças possam escolher e participar livremente, considerando as características dos grupos e tendo como base o maior respeito pela pessoa;
- e) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, nomeadamente através da auscultação dos clientes;
- f) Ser informado relativamente às características e necessidades biopsicossociais de cada criança;
- g) Ter sempre conhecimento atualizado do estado de saúde e da prescrição medicamentosa de cada criança;
- h) Dispor da informação considerada necessária relativamente à identificação da criança e família, bem como contactos dos seus responsáveis;
- i) Manter os ficheiros de pessoal e de clientes atualizados;
- j) Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
- k) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;

- l) Possuir livro de reclamações;
- m) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
- n) Manter um estreito relacionamento com a família, estabelecimentos de ensino e a comunidade, numa perspetiva de parceria, tendo em vista a partilha de responsabilidades a vários níveis.

Norma XXXI

(Definição de Voluntariado e Admissão de Voluntários)

1. O CSSMS aceita a prestação de trabalho em regime de voluntariado, cumprindo as leis que regulam a prestação deste tipo de trabalho, nomeadamente a Lei nº 71/98, de 3 de novembro, que define as bases do enquadramento jurídico do voluntariado.
2. Por voluntariado entende-se o conjunto de ações de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade desenvolvidas sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas.
3. A admissão de voluntários para prestar serviços no CSSMS obriga à candidatura através do preenchimento de um documento próprio a disponibilizar pelos serviços administrativos da instituição.
4. A admissão do voluntário, a definição das suas funções e horários está sempre dependente de uma autorização expressa da direção e/ou diretora técnica.
5. A candidatura à prestação de serviços de voluntariado pressupõe a aceitação de um conjunto de princípios enquadradores do voluntariado, definidos por lei, a saber:
 - a) O voluntário obedece aos princípios da solidariedade, da participação, da cooperação, da complementaridade, da gratuidade, da responsabilidade e da convergência;
 - b) O princípio da solidariedade traduz-se na responsabilidade de todos os cidadãos pela realização dos fins do voluntariado;
 - c) O princípio da complementaridade pressupõe que o voluntário não deve substituir os recursos humanos considerados necessários à prossecução das atividades das organizações promotoras, estatutariamente definidas;
 - d) O princípio da gratuidade pressupõe que o voluntário não é remunerado, nem pode receber subvenções ou donativos, pelo exercício do seu trabalho voluntário;
 - e) O princípio da responsabilidade reconhece que o voluntário é responsável pelo exercício da atividade que se comprometeu realizar, dadas as expectativas criadas aos destinatários do trabalho voluntário;
 - f) O princípio da convergência determina a harmonização da ação do voluntário com a cultura e objetivos institucionais da entidade promotora.

Norma XXXII

(Direitos dos Voluntários)

O estabelecimento prevê um programa de enquadramento de voluntários, ao abrigo da legislação em vigor, sendo este um encontro de vontades e responsabilização mútua. Desenvolvendo um conjunto de ações de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada por voluntários, estes gozam dos seguintes direitos:

- a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;

- b) Exercer o trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- c) Estabelecer com a instituição um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o acordo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
- d) Ser ouvido na preparação das decisões da instituição que afetem o desenvolvimento do seu trabalho voluntário.

Norma XXXIII

(Deveres dos Voluntários)

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, os voluntários têm ainda os seguintes deveres:

- a) Respeitar os princípios deontológicos por que se rege a atividade realizada;
- b) Observar as normas que regulam o funcionamento da instituição e dos respetivos programas ou projetos;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Participar nos programas de formação destinados aos voluntários;
- e) Zelar pela boa utilização dos recursos e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- f) Colaborar com os profissionais da entidade promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas.

Norma XXXIV

(Contrato)

Nos termos da legislação em vigor, entre os pais/quem exerça as responsabilidades parentais e a entidade gestora do estabelecimento/serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços assinado pelas partes, do qual constem, designadamente, os seguintes elementos:

- a) Identificação da criança e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
 - b) Direitos e obrigações das partes;
 - c) Serviços e atividades contratualizadas;
 - d) Valor da mensalidade ou da comparticipação familiar;
 - e) Condições de cessação e rescisão do contrato.
2. Do contrato, é entregue um exemplar aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais e arquivado outro no processo individual da criança.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma XXXV

(Interrupção da Frequência da Resposta por Iniciativa do Cliente)

É admitida a interrupção da frequência da resposta por motivos imputáveis ao cliente (como no caso de internamento hospitalar ou outras devidamente justificadas e aprovadas pela direção), desde que ocorram por um período não superior a 60 dias. Após esse período, a direção poderá ponderar a ocupação da vaga.

Norma XXXVI

(Cessação, Suspensão ou Rescisão de Serviços)

1. O cliente pode cessar ou rescindir da prestação de serviços por denúncia, com aviso prévio de 30 dias, sendo o pagamento da mensalidade/comparticipação calculada até à vigência do contrato, com origem nas seguintes situações:

- a) Não adaptação comprovada da criança;
- b) Inadequação da resposta às necessidades;
- c) Supressão da(s) necessidade(s) da família da resposta de C.A.T.L.;
- d) Insatisfação das necessidades das crianças e suas famílias, por incumprimento do contratualizado;
- e) Mudança de residência;
- f) Mudança de resposta social;
- g) Comportamentos e atitudes de desrespeito e falta de urbanidade no decurso da relação contratual;
- h) Quando a criança atinge o limite máximo de idade permitido para a frequência do equipamento;

2. A instituição pode cessar a prestação de serviços, com aviso prévio de 30 dias, a partir das seguintes situações:

- a) Quando houver uma alteração do estado de saúde da criança por forma a que a resposta social deixe de ter condições efetivas para responder às novas necessidades da mesma;
- b) Quando houver incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual, ou se verificarem falsas declarações relativamente à situação socioeconómica do agregado familiar;
- c) Quando o cliente não tratar com respeito os colaboradores da instituição.

3. Em caso de desistência, a mesma deverá ser comunicada, em impresso próprio, devendo cumprir o mesmo prazo de 30 dias antes. Se tal procedimento não for respeitado, não serão restituídos quaisquer pagamentos anuais já efetuados.

Norma XXXVII

(Livro de Reclamações)

Nos termos da legislação em vigor, o CSSMS possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado à diretora técnica/coordenadora da resposta sempre que desejado.

Capítulo VI ***(Disposições Finais)***

Norma XXXVIII

(Alterações ao Regulamento)

1. Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis na instituição deverão informar os pais ou quem exerça as responsabilidades familiares 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.

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

Norma XXXIX

(Integração de Lacunas)

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

Norma XL

(Disposições Complementares)

1. O funcionamento desta resposta social inicia-se no mês de setembro e termina a 31 de agosto do ano seguinte.
2. Serão criadas cópias deste regulamento para entregar aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais facultando a sua leitura na inscrição.
3. Os casos omissos do presente regulamento serão resolvidos por deliberação da direção do CSSMS e por despacho desta.
4. O regulamento interno desta resposta social será revisto e atualizado sempre que necessário, sendo que os seus anexos serão atualizados anualmente.

Norma XLI

(Entrada em Vigor)

O presente regulamento foi revisto e aprovado em reunião de direção de 20 de setembro de 2014, e entra em vigor a partir de 23 de setembro de 2014.

A Direção:

Anexo A

(Comparticipação dos clientes pela utilização da resposta social de C.A.T.L.)

A participação familiar devida pela utilização dos serviços da resposta social de C.A.T.L. é calculada com base nos seguintes escalões de rendimento “per capita”, indexados à remuneração mínima mensal (RMM):

1º Escalão	Escalão até 30% da RMM
2º Escalão	Escalão de 30% a 50% da RMM
3º Escalão	Escalão de 50 até 70% da RMM
4º Escalão	Escalão de 70% a 100% da RMM
5º Escalão	Escalão de 100% até 150% da RMM
6º Escalão	Escalão mais de 150% RMM

A participação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, conforme o quadro seguinte:

Escalões de Rendimento					
<i>Centros de Atividades de Tempos Livres/Extensões de Horário e Interrupções Letivas Sem Almoço</i>					
1º	2º	3º	4º	5º	6º
5%	7%	10%	12.5%	15%	15%

Anexo B

(Quadro de pessoal afecto ao C. A. T. L.)

TÉCNICO	AUXILIAR	ADMINISTRATIVO
1 – Diretora Técnica a)	3 – Ajudantes de Ação Educativa	1 – Administrativo a)
1 – Coordenadora de C.A.T.L. (Professora), com funções de animação	1 – Cozinheira a)	
1 – Animadora Socioeducativa	1 - Ajudante de cozinheira a)	
	1 – Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	
	9 – Motoristas a)	

a) Pessoal comum a outras respostas da instituição.

Anexo C
(Valores das Atividades e Serviços Extra
Ano Letivo 2014/2015)

Serviço/Atividade	Valor
<i>Natação</i>	10 €
<i>Transporte</i>	20 €
<i>Alimentação</i>	25 €