

Centro Social de Santa Maria de Sardoura



Regulamento Interno Centro de Atividades de Tempos Livres (C.A.T.L.)

Rua da Devesa, n.º 239 – 4550-743 Santa Maria de Sardoura – Castelo de Paiva

Tel.: 255698013 (chamada para a rede fixa nacional)

*E-mail: geral@centrosocialdesardoura.com * www.centrosocialdesardoura.com*

Lista de revisões do *Regulamento Interno*

EDIÇÃO	DATA	CAPÍTULOS AFETADOS
00	02/06/2015	De I a XLIV Anexo A, B e C
01	01/02/2021	De I a XLV Anexo A, B e C
02	26/07/2022	<i>Capítulo II: Norma V</i> , n.º 2; <i>Capítulo III: Norma VII</i> , n.º 1 e n.º 3 <i>Capítulo IV: Norma XVI</i> , n.º 1 e n.º 4; <i>Norma XVIII</i> , n.º 6 e n.º 8 <i>Norma XIX</i> , n.º 4; <i>Norma XXI</i> , n.º 1, alínea a) e n.º 2, alínea g); <i>Norma XXII</i> , n.º 5 Anexo A Anexo B, n.º 10 e n.º 11 Anexo C
03	31/01/2023	1ª página – rodapé <i>Capítulo I: Norma I, Norma II</i> <i>Capítulo IV: Norma XIV</i> <i>Capítulo VI: Norma XLV</i>
04	27/11/2023	<i>Capítulo I: Norma II</i> <i>Capítulo II: Norma V</i> , n.º 1; <i>Capítulo III: Norma VIII</i> , n.º 10; <i>Norma X</i> , n.º 6 <i>Capítulo IV: Norma XV</i> , n.º 4; <i>Norma XVI</i> , n.º 4; <i>Norma XVIII</i> , n.º 10; <i>Norma XX</i> , n.º 4; <i>Norma XXIV</i> , n.º 2; <i>Norma XXXVII</i> , n.º 4; <i>Norma XXXIX</i> , n.º 1 e n.º 2 Anexo A Anexo B, n.º 13 Anexo C
05	01/01/2025	<i>Capítulo I: Norma II</i> <i>Capítulo II: Norma V</i> , n.º 2, alínea i) <i>Capítulo III: Norma VIII</i> , n.º 3; <i>Norma IX</i> , n.º 1, alínea a) e b) <i>Capítulo IV: Norma XV</i> , n.º 2; <i>Norma XVII</i> , n.º 2 e n.º 6, alínea e); <i>Norma XVIII</i> , n.º 9; <i>Norma XX</i> , n.º 1, alínea c); <i>Norma XXI</i> , n.º 2, alíneas a), c), h), i), j), K), e l), n.º 5, alínea a) e n.º 6, alínea d); <i>Norma XXII</i> , n.º 1, n.º 4 e n.º 11; <i>Norma XXV</i> , n.º 3, alínea b); <i>Capítulo V: Norma XXVIII</i> , alínea m); <i>Norma XXXII</i> , da alínea d) à alínea o); <i>Norma XXXVIII</i> , n.º 4; <i>Norma XL</i> ; <i>Norma XLI</i> <i>Capítulo VI: da Norma XLII à Norma XLVIII</i> Anexo A Anexo B, n.º 1 e n.º 12 Anexo C
06	01/09/2025	<i>Capítulo III: Norma IX</i> , n. 1 <i>Capítulo VI: Norma XLVIII</i>

Índice

Capítulo I - Âmbito de aplicação e natureza, legislação aplicável, objetivos do Regulamento, definição e objetivos da resposta social	4
Norma I: Âmbito de aplicação e natureza	4
Norma II: Enquadramento legal e disposições complementares	4
Norma III: Objetivos do Regulamento	5
Norma IV: Definição, destinatários e objetivos da resposta social	5
Capítulo II - Serviços prestados e atividades desenvolvidas	6
Norma V: Serviços prestados e atividades desenvolvidas	6
Norma VI: Projeto pedagógico	6
Capítulo III - Processo de admissão das crianças	7
Norma VII: Condições para a inscrição	7
Norma VIII: Admissão e processo de candidatura	7
Norma IX: Critérios de admissão	8
Norma X: Admissão das crianças	9
Norma XI: Acolhimento inicial da criança	9
Norma XII: Processo individual da criança	10
Norma XIII: Capacidade de resposta e lista de espera	10
Capítulo IV - Instalações e regras de funcionamento	11
Norma XIV: Instalações	11
Norma XV: Horário de funcionamento	12
Norma XVI: Pagamento de mensalidade	12
Norma XVII: Cálculo do rendimento <i>per capita</i>	12
Norma XVIII: Tabela de comparticipações	14
Norma XIX: Montante e revisão da comparticipação familiar	15
Norma XX: Refeições	16
Norma XXI: Normas de funcionamento das atividades/serviços prestados	16
Norma XXII: Outras normas de funcionamento	18
Norma XXIII: Avaliação das crianças	19
Norma XXIV: Passeios ou deslocações	19
Norma XXV: Quadro de pessoal	20
Norma XXVI: Direção técnica	22
Capítulo V - Direitos e deveres	22
Norma XXVII: Direitos das crianças e das suas famílias	22
Norma XXVIII: Deveres das crianças e das suas famílias	23
Norma XXIX: Direitos dos/as colaboradores/as	24
Norma XXX: Deveres dos/as colaboradores/as	24
Norma XXXI: Direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço	24
Norma XXXII: Deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço	25
Norma XXXIII: Definição de voluntariado e admissão de voluntários/as	26
Norma XXXIV: Direitos dos/as voluntários/as	26
Norma XXXV: Deveres dos/as voluntários	27
Norma XXXVI: Contrato de prestação de serviços	27
Norma XXXVII: Interrupção da frequência da resposta por iniciativa do/a cliente	28
Norma XXXVIII: Cessação, suspensão ou rescisão de serviços	28
Norma XXXIX: Livro de reclamações	28
Norma XL: Gestão e prevenção de negligência, abusos e maus-tratos	29
Norma XLI: Registo de ocorrências	29
Capítulo VI - Disposições finais	30
Norma XLII: Política de privacidade e proteção de dados	30
Norma XLIII: Alterações ao Regulamento	30
Norma XLIV: Sistema interno da qualidade	30
Norma XLV: Resolução de litígios	30
Norma XLVI: Integração de lacunas	31
Norma XLVII: Disposições complementares	31
Norma XLVIII: Entrada em vigor	31
Anexo A – Quadro de pessoal afeto ao C.A.T.L.	32
Anexo B – Comparticipação dos/as clientes pela utilização da resposta de C.A.T.L.	33
Anexo C – Valores das atividades e serviços extra	35

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 n.º 504 650 939, com publicação no D. R. Série III, n.º 81 de 05/04/2001, sediado na Rua da Devesa, n.º 239, freguesia de Santa Maria de Sardoura, concelho de Castelo de Paiva, devidamente registada na Direção Geral de Segurança Social, sob a inscrição n.º 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 do Centro de Atividades de Tempos Livre (C.A.T.L.), celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, a 12 de novembro de 2007, com a última atualização celebrada a 28 de setembro de 2010, rege-se pelas normas que se seguem.

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) *Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro*, alterado e republicado pelo *Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro* e pela *Lei n.º 76/2015 de 28 de julho* – aprova o estatuto das IPSS.
- b) *Despacho-Normativo n.º 96/89 de 21 de outubro* – regulamenta as condições de instalação e funcionamento dos Centros de Atividades de Tempos Livres.
- c) *Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março*, alterado e republicado pelo *Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março* – define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
- d) *Decreto-Lei n.º 99/2011 de 28 de setembro* – contempla os princípios de simplificação e agilização do regime de licenciamento previstos no *Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho*, e atualiza as remissões e referências legislativas constantes do *Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março*.
- e) *Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho de 2015* – estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário.
- f) *Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho*, alterada pela *Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro* e pela *Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho* – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social.
- g) *Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto* – assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do *Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016*, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.
- h) *Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro* – procede à terceira alteração do *Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março*, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de

apoio social geridos por entidades privadas, introduzindo a comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento dos restabelecimentos de apoio social.

- i) Acordo de cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social I. P., Centro Distrital de Aveiro;
- j) Protocolo de cooperação para o setor social e solidário em vigor.
- k) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
- l) 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/as clientes (crianças e seus familiares) e demais interessados/as.
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços/atividades.
- c) Promover a participação ativa dos/as clientes (pais e/ou quem exerças as responsabilidades parentais) a nível da gestão da resposta social.

Norma IV

Definição, destinatários 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/a.
- 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 lanche).
- b) Transporte (de acordo com as necessidades de cada família).
- c) Permanência no espaço de C.A.T.L. das 7h30 às 19h00.

2. Com o objetivo de assegurar experiências 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) Informática;
- f) Outras atividades extra a definir anualmente;
- g) Jogos;
- h) Programas organizados de férias (visitas de estudo, praia/piscina, encontros desportivos, cinema, entre outros);
- i) Participação em atividades organizadas na comunidade.

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

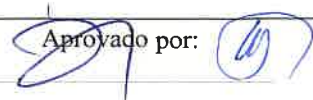
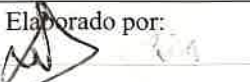
Condições para a inscrição

1. As inscrições iniciam-se no 1º dia útil do mês de junho, terminando no último dia útil do mês de agosto, 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 agosto, 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 6 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 (difteria e tétano), será dado o prazo de 30 dias para a regularização das respetivas vacinas obrigatórias, 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 diretora técnica 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 apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Cartão de cidadão ou 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 da criança 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 n.º 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) Cópia de declaração médica que ateste a existência de doenças crónicas e declaração de farmácia que ateste o preço de medicamentos de uso continuado, derivados de doença crónica, quando aplicável.
 - i) Despesas com transportes públicos, devidamente comprovadas.
 - j) Despesas com a participação dos descendentes e outros do agregado familiar, na resposta social de *Estrutura Residencial para Pessoas Idosas*.
 - 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 a administração de *Ben-U-Ron*, em caso de febre superior a 38° C (sendo sempre fornecida e atualizada a informação relativa à respetiva dosagem, antes de cada administração).
 - m) Procedimentos e atuação em situação em SOS, incluindo contactos das pessoas de referência.
 - n) Declaração assinada pelos pais/quem exerça as responsabilidades parentais em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo da criança.
 - o) Declaração para autorização de recolha de imagens/fotografias das crianças.
 - p) Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos, nomeadamente certidão da decisão judicial que regule o poder paternal (ou homologue essa regulação) ou determine a tutela.
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 agosto 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) Criança integrada em agregado familiar social e economicamente desfavorecido (35%).
 - b) Criança em situação de risco (15%).
 - c) Ausência ou indisponibilidade dos pais em assegurar aos filhos os cuidados necessários (10%).
 - d) Criança que frequenta a escola na área de abrangência do estabelecimento (9%).
 - e) Idade da criança (8%).
 - f) Pais a trabalhar na área do estabelecimento (7%).
 - g) Irmão(s) a frequentar o estabelecimento (6%).
 - h) Família monoparental ou numerosa (5%).
 - i) Criança com necessidades educativas especiais (3%).
 - j) Residência nas freguesias de Santa Maria de Sardoura e S. Martinho (2%).

2. Poderá constituir critério de desempate a data/ordem de inscrição.

Norma X

Admissão das crianças

1. A admissão das crianças é da responsabilidade da direção técnica da Instituição, podendo, nos casos em que tal se justifique, necessitar do parecer da Direção da Instituição.
2. Da decisão será dado conhecimento à família da criança no ato de inscrição ou no prazo máximo de 10 dias úteis.
3. Após a decisão da admissão da criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
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. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório, dependendo da decisão da Direção da Instituição, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No momento em que os pais/quem exerça as responsabilidades parentais tomam conhecimento da admissão, será entregue o Regulamento Interno desta resposta social, assinando uma declaração em como recebeu um exemplar e tomou conhecimento das informações aí descritas.

Norma XI

Acolhimento inicial da criança

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 animadora socioeducativa, responsável pela resposta que, com a equipa de colaboradores/as do 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) Registar 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 seu processo individual.
4. No caso da criança não se adaptar, o programa de acolhimento inicial será revisto, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação; serão depois estabelecidos novos objetivos de intervenção e adotadas novas estratégias, 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, n.º 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 urgência ou necessidade; e informação sobre a situação sociofamiliar.
 - c) Carta de aceitação/não-aceitação da inscrição (se aplicável).
 - d) Exemplar do contrato de prestação de serviços celebrado entre a família e a Instituição.
 - e) Ficha de avaliação diagnóstica.
 - f) Comprovação da situação das vacinas e identificação do grupo sanguíneo (se conhecido).
 - 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) Declarações/autorizações assinadas pelos pais/quem exerça as responsabilidades parentais.
 - i) Formas de atuação em situações de emergência, incluindo a identificação e contacto do(a) médico(a) assistente.
 - j) Programa de acolhimento inicial e respetiva avaliação.
 - k) Plano(s) individual(ais) e respetiva(s) avaliação(ões).
 - l) Termo(s) de responsabilidade para a administração da medicação (se aplicável).
 - m) Lista de pertences da criança.
 - n) Documentação relativa à evolução do desenvolvimento da criança durante a permanência no C.A.T.L. (avaliação do seu desenvolvimento).
 - o) Registo de períodos de ausência, bem como da ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários.
 - p) Exemplar da apólice de seguro escolar.
 - q) Declaração médica em caso de patologia(s) que determine(m) a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias, outros).
 - r) Termo de consentimento livre e esclarecido para o tratamento de dados pessoais.
 - s) Outros relatórios (se aplicável).
 - t) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços (se aplicável).
2. O processo individual é de acesso restrito e é 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 e, no que toca aos dados pessoais, retificado, pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

Norma XIII

Capacidade da resposta e lista de espera

1. O estabelecimento tem a lotação máxima de 50 crianças/50 vagas.

2. Caso não seja possível a admissão por inexistência de vagas, a família será informada da não-aceitação da inscrição (via telefone, e-mail ou carta), podendo a criança ficar em lista de espera, se a família assim o entender.
3. A diretora técnica ou a animadora socioeducativa informará a família quando surgir a vaga. 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.
4. A gestão das inscrições em 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 Rua da Devesa, n.º 239, 4550-743 Santa Maria de Sardoura, 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/as seus/suas 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, e destinada 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 higienização do ambiente e dos espaços.
 - k) *Lavandaria*, destinada ao tratamento de roupa do C.A.T.L. (comum a outras respostas 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

peçoas 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 7h30 às 9h00, das 12h00 às 14h00 e das 17h00 às 19h00. Durante as interrupções e férias letivas funciona das 7h30 às 19h00.
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.
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/às colaboradores/as, 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/as clientes e demais pessoas envolvidas neste serviço, nunca por um período superior a cinco dias úteis.
4. Todos/as os/as encarregados/as de educação poderão ser atendidos/as pela animadora socioeducativa ou pela diretora técnica, devendo estes momentos de atendimento serem marcados antecipadamente de acordo com a disponibilidade de horário da Instituição e das famílias.

Norma XVI

Pagamento da mensalidade

1. A mensalidade é devida a partir do dia 1 do mês seguinte ao que a criança deu entrada e/ou ocupou o lugar.
2. Os pagamentos deverão ser efetuados até 8 dias úteis após a receção da fatura a que se reporta a mensalidade, preferencialmente por transferência bancária, ou nos serviços administrativos da Instituição, das 9h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00.
3. No caso de atraso no pagamento da mensalidade, acima do período apresentado, a mensalidade estará sujeita 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 3 meses, sem que seja apresentada uma justificação à Instituição, e que seja aceite por esta, poderá implicar a suspensão da prestação dos serviços, ficando o/a cliente impedido/a de frequentar o serviço ora contratado.
4. Os pagamentos poderão ser efetuados em numerário, cheque ou multibanco, podendo também ser feitos por transferência bancária. O respetivo recibo será enviado, preferencialmente, via *e-mail*. Quando não for possível por esta via, os pais ou quem exerce as responsabilidades parentais deverão levantar o recibo nos serviços administrativos, dentro do horário afixado.

Norma XVII

Cálculo do rendimento per capita

1. A comparticipação familiar para a resposta social (valor com que o/a 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 n.º 1, regem-se pelo Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, no anexo ao artigo 19º da Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação.

3. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

4. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos.
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau.
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral.
- d) Tutores e pessoas a quem o/a cliente esteja confiado/a por decisão judicial ou administrativa.
- e) Adotados e tutelados por qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa a qualquer dos elementos do agregado familiar.

5. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente.
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados).
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência).
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura).
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado

que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

(Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do/a requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.)

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

6. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido.
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria.
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência.
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- e) Comparticipação dos/as descendentes e outros familiares na resposta social de ERPI.

Norma XVIII

Tabela de comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços do C.A.T.L. é determinada pelo posicionamento num dos escalões abaixo apresentados e indexados à *Retribuição Mínima Mensal Garantida* (RMMG), de acordo com o rendimento *per capita* do agregado familiar:

Escalões	1º	2º	3º	4º	5º	6º
RMMG	≤30%	> 30% ≤50%	> 50% ≤70%	> 70% ≤100%	> 100% ≤150%	> 150%

2. O valor da comparticipação familiar mensal é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, para o respetivo escalão encontrado, conforme se apresenta:

% a aplicar	Escalões de Rendimento					
	1º	2º	3º	4º	5º	6º
	3%	4%	6%	7,5%	9%	9%

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório.
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

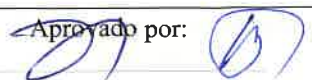
4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. Sempre que ocorram modificações expressivas no rendimento ou estrutura do agregado familiar, deverá ser informado à diretora técnica, apresentando todos os documentos considerados determinantes, de forma a permitir a reapreciação do processo. Após essa reapreciação, os pais ou quem exerce as responsabilidades parentais serão notificados por escrito para apresentação de todos os documentos que casuisticamente sejam considerados determinantes para reapreciação do processo e/ou ser-lhe-á comunicada a decisão.
6. Estão incluídos na mensalidade os seguintes serviços:
 - a) Materiais utilizados nas atividades.
 - b) Atividades lúdico-pedagógicas, educativas, recreativas e apoio ao estudo.
7. Poderão ser desenvolvidas atividades extracurriculares e serviços (a definir anualmente), cujos custos serão cobrados à parte (ver *Anexo C*).
8. Sempre que se verificar a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar, será realizado um desconto total de 10%.
9. Ao longo do ano serão cobradas as mensalidades de acordo com a frequência efetiva das crianças. As ausências justificadas que não excedam os 15 dias seguidos, não determinam quaisquer efeitos na mensalidade, sendo que, nos períodos de ausência não interpolados, superiores a 15 dias haverá uma redução de 10% na mensalidade. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade. Eventuais descontos por períodos de ausência superiores a 30 dias poderão ser alvo de análise, e em situação de dificuldades comprovadas.
10. O C.A.T.L. tem o valor máximo da comparticipação familiar fixado em 70 €.
11. Em caso de alteração à tabela em vigor as famílias serão informadas por escrito com a antecedência de 30 dias.

Norma XIX

Montante e revisão da comparticipação familiar

1. A comparticipação familiar máxima calculada não poderá exceder o custo real do/a cliente verificado na resposta social de C.A.T.L. (valor este afixado e atualizado anualmente).
2. O custo médio real do/a cliente 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 clientes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.
3. 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.
4. A comparticipação familiar será objeto de revisão anual, entre os meses de junho, julho e agosto (aquando a renovação da inscrição), entrando em vigor no início do ano letivo (setembro). As comparticipações familiares poderão ainda ser revistas em situações consideradas excecionais, nomeadamente em caso de desemprego devidamente comprovado e depois de avaliados os subsídios e/ou indemnizações, ou noutras situações de alterações, designadamente no rendimento *per capita*.



Norma XX

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 são disponibilizadas através do *site* da Instituição, podendo ainda 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/a profissional de saúde qualificado (médico/a ou nutricionista).
4. O horário das refeições é o seguinte:
 - a) Almoço: das 12h30 às 14h00.
 - 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 15h30.
 - c) Lanche ligeiro para as crianças que permaneçam no C.A.T.L. das 17h00 até às 19h00.

Norma XXI

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 da resposta. A ementa encontra-se igualmente disponível no *site* da Instituição.
- 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 lanche(s).
- 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 condições para o efeito; caso contrário será servido nas instalações da Instituição.
- 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 17h00, frequentem a resposta, nas instalações da mesma.
- g) A alimentação implica o pagamento de um valor extra, além da mensalidade (ver *Anexo C*).

2. Cuidados de saúde e SOS:

- a) No caso de crianças com sintomas de doença ou más condições de higiene, e que coloquem em risco a saúde das demais crianças do grupo, os pais ou quem exerce as responsabilidades parentais serão orientados para lhes prestar os cuidados devidos e vigilância durante esse dia e durante o período em que a criança poderá ter de permanecer afastada temporariamente do C.A.T.L., assegurando que, aquando o seu regresso, esse risco foi suprimido.

- 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, dar assistência imediata, dentro das possibilidades da Instituição e Unidade de Saúde, 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/à 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, a dosagem recomendada pelo médico e a hora da toma.
- f) Em situações pontuais de estados febris, só será administrada medicação consoante autorização dos pais ou de 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 “soro fisiológico” para desinfecções;
 - Tipo “Ben-U-Ron” para estados febris, nas dosagens adequadas às idades.
- h) Não é permitida a permanência na Instituição de crianças doentes, sendo que no caso de aparecimento de febre superior a 38° 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) Todos os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, devem ter o cuidado em manter em perfeito estado de higiene o couro cabeludo das suas crianças; caso a criança apresente indícios de parasitas, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, deverão assegurar o tratamento imediato da infestação e manter a observação regular da cabeça das suas crianças, por forma a prevenir o contágio e o surgimento de surtos.
- k) Os contactos para a resolução das situações de emergência estão em local acessível aos/às colaboradores/as.
- l) 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/a 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 exerce 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 a 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/a colaborador/a 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.

4. A higiene das instalações:

- a) A desinfestação das instalações é feita quatro vezes ao ano e sempre que for verificada essa necessidade.
- b) Todas as áreas deverão ser higienizadas diariamente e apresentar perfeito e digno estado de limpeza, obedecendo a um plano de higienização, o qual abrange, entre outros, todos os objetos de uso corrente, tais como brinquedos, jogos, cadeiras, mesas, viaturas, entre outros.

5. Transporte:

- a) Para as crianças residentes nas freguesias de abrangência da Instituição, poderá ser assegurado o transporte em viatura do CSSMS, de casa para o C.A.T.L., do C.A.T.L. para a escola, e vice-versa, caso os pais ou quem exerce as responsabilidades parentais o solicitem, respeitando as normas de segurança exigidas pela lei no que respeita ao transporte coletivo de crianças.
- b) O transporte implica o pagamento de um valor extra, além da mensalidade (ver *Anexo C*).

6. Entrega das crianças:

- a) Só é permitida a saída das crianças das instalações quando acompanhadas pelas pessoas responsáveis (incluindo os/as colaboradores/as da resposta, como os/as motoristas, no caso das crianças que beneficiam do transporte da Instituição); ou quando indicadas para o efeito e devidamente identificadas no termo de responsabilidade assinado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.
- b) Nunca será permitida a entrega de crianças a menores, sem autorização expressa dos seus responsáveis.
- c) Não se entrega a criança ao pai, sem autorização da mãe, quando esta lhe estiver legalmente entregue; ou à mãe, em igualdade de circunstância.
- d) Os pais/quem exerça responsabilidades parentais, deverão assegurar que a criança não permanece no C.A.T.L. para além do horário de funcionamento.
- e) A receção e entrega diária da criança são registadas em impresso próprio, assinado quer pelo/a colaborador/a quer pela pessoa responsável pela criança.

Norma XXII

Outras normas de funcionamento

1. 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 (intervenções) ou a tomar.
2. Na realização dos serviços e atividades, os/as colaboradores/as cumprem os requisitos das normas de higiene e segurança.
3. 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/a Cliente*.

4. Na realização dos serviços/atividades, está definida a forma de atuação em situações de emergência, sendo que, sempre que houver uma emergência médica grave será contactado, em primeiro lugar, o Número Europeu de Emergência – 112 – que avaliará a situação, indicando a melhor forma de proceder e enviará, se necessário, os meios de socorro adequados. É efetuado, de imediato, o contacto ao/à encarregado/a de educação a disponibilizar informação da ocorrência e que acompanhará a criança no procedimento seguinte.
5. As crianças que frequentam a resposta de C.A.T.L. estão cobertas por um seguro, sendo que o valor do respetivo prémio de seguro é imputável à família (pagamento com um valor anual).
6. 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.
7. Os pais ou 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 animadora socioeducativa do C.A.T.L. e/ou diretora técnica.
8. 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.
9. A diretora técnica e/ou animadora socioeducativa poderá convocar, com aviso prévio, os pais/quem exerce as responsabilidades parentais para abordar assuntos relacionados com a(s) sua(s) criança(s).
10. 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 técnica e/ou à coordenação técnico-pedagógica a convocação das mesmas.
11. Caso alguma criança ofenda por palavras ou atos, os colegas e os adultos ou quando não segue ostensivamente as indicações dadas e o Regulamento da resposta, os pais serão avisados do respetivo comportamento e, em caso de reincidência, as responsáveis de sala informarão por escrito os pais/encarregado(a) de educação da ocorrência. Se o mau comportamento continuar será marcada uma reunião com os pais/encarregado(a) de educação e a equipa técnica, a fim de avaliar os procedimentos a seguir, que em casos extremos poderão terminar com a interrupção temporária ou definitiva da frequência do C.A.T.L., garantindo, contudo, que a criança dispõe de resposta alternativa.

Norma XXIII

Avaliação das crianças

1. A avaliação da criança é feita ao longo de todo o ano letivo, sendo formalmente registada em impresso próprio, 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 XXIV

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 passeios/saídas ao exterior. Todos os passeios e atividades que impliquem a deslocação para fora do concelho serão alvo de informação aos pais/quem exerce as responsabilidades

- parentais, com a antecedência mínima de 8 dias, pelos/as colaboradores/as da resposta, 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, constituídas por almoço, lanche e reforço da tarde.
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/a 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 a nível de recursos humanos e/ou condições atmosféricas, ou outras, a Instituição reserva-se no 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 XXV

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: estudar a situação das crianças à admissão; estudar e propor a comparticipação familiar de acordo com os critérios definidos; coordenar todas as atividades bem como a ação do pessoal; assegurar a colaboração com os serviços de saúde e outros, sempre que necessário, tendo em atenção o bem-estar geral das crianças; assegurar 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 da resposta, tendo em vista a sua melhoria; promover reuniões com os/as clientes e com o pessoal, prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os/as 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 *animadora socioeducativa* compete, designadamente: assegurar o funcionamento do C.A.T.L., em colaboração com a diretora técnica, com espírito de iniciativa e criatividade; 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/as restantes colaboradores/as da resposta social e assegurar o cumprimento da sua realização; realizar o trabalho direto com as crianças; atender individualmente os pais ou familiares e outros elementos da comunidade; articular com os parceiros, nomeadamente com as escolas do 1º Ciclo do Ensino Básico abrangidas pela resposta; integrar as reuniões da equipa técnica; elaborar e avaliar o projeto pedagógico; acompanhar a realização dos serviços e atividades; fomentar o desenvolvimento físico e intelectual das crianças, estimulando-as a descobrir a sua individualidade, ao mesmo tempo que lhes desperta 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; receber e entregar as crianças; acompanhar a evolução de cada criança e do grupo procedendo à avaliação periódica; desempenhar outras tarefas atribuídas, pela direção técnica, com o devido enquadramento técnico.

c) Aos(às) *ajudantes de ação educativa* e outro *pessoal auxiliar* compete, designadamente: prestar os cuidados de higienização e arranjo dos espaços e materiais; proceder à distribuição e acompanhamento de refeições (almoço e lanche); 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/as 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/as 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.

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

e) À *cozinheira* compete, designadamente: organizar, coordenar, dirigir e verificar os trabalhos de cozinha; dar instruções ao pessoal da cozinha sobre a preparação e confeção dos pratos, tipos de guarnição e quantidades a servir; acompanhar o andamento dos cozinhados e assegurar a 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; apoiar e controlar o empratamento das refeições a servir nas instalações das escolas; controlar e efetuar o preenchimento dos registos de acordo com o estabelecido no HACCP.

f) 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 C.A.T.L. 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; proceder à higienização da respetiva carrinha; desempenhar outras tarefas atribuídas pela direção técnica com o devido enquadramento técnico.

Norma XXVI

Direção técnica

1. A direção técnica desta Instituição compete a uma técnica, nos termos do n.º 1, da norma XIX, do Despacho Normativo n.º 96/89, de 21 de outubro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

2. Nas suas ausências e impedimentos é substituída pela animadora da resposta social.

Capítulo V

Direitos e deveres

Norma XXVII

Direitos das crianças e suas famílias

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

a) Igualdade de tratamento, consideração e reconhecimento da sua dignidade, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo, condição social ou cultural.

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, incluindo sobre regulamentos vigentes, e sobre quaisquer dúvidas.

f) Ser informado/a sobre qualquer alteração relativa à planificação 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 responsável pela sala, incluindo as (eventuais) necessidades de apoio específico (médico, psicológico, terapêutico ou outro).

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) Obter a satisfação das necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado.
- 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 XXVIII

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/a cliente.
- c) Avisar com a antecedência devida a ausência temporária da criança na resposta.
- d) Respeitar e tratar com educação os/as colaboradores/as da Instituição, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido.
- 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/a, assim como nas atividades desenvolvidas, na medida dos seus interesses e possibilidades.
- g) Avisar, previamente os/as colaboradores/as, caso a criança não almoce em determinado dia, até às 9h30 desse mesmo dia, tendo em vista o bom funcionamento da resposta social e a otimização dos recursos da Instituição.
- h) Comunicar à diretora técnica ou animadora sempre que for necessário alterar a alimentação (ex.: dietas especiais ou alergias a alimentos), mediante prescrição médica.
- i) Informar a diretora técnica ou animadora sobre antecedentes patológicos e eventuais reações a certos medicamentos e alimentos.
- j) Comunicar à diretora técnica 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) Providenciar para a sua criança as roupas e objetos que constem da lista da respetiva sala.
- m) Verificar, diariamente, avisos de ordem geral, afixados nos locais destinados para o efeito ou registados na caderneta da criança ou divulgados através da rede social *WhatsApp*.

n) Respeitar os horários de funcionamento do C.A.T.L..

o) Cumprir todas as normas do presente Regulamento.

p) Comunicar, por escrito, com trinta dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Norma XXIX

Direitos dos/as colaboradores/as

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os/as colaboradores/as 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 XXX

Deveres dos/as colaboradores/as

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, Regulamentos e determinações da Direção do CSSMS e direção técnica da C.A.T.L..
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção do CSSMS, os/as superiores hierárquicos/as, os/as colegas de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o C.A.T.L..
3. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
4. Obedecer aos/as superiores hierárquicos/as 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/as seus/suas clientes e colaboradores/as.
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. Cumprir com as normas de higiene e segurança no trabalho.
8. Contribuir para maior eficiência dos serviços do C.A.T.L., 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 apurmo moral.
11. Tratar os/as 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/as.
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 XXXI

Direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelas famílias no ato de admissão.
- d) A lealdade e respeito por parte dos/as clientes e pessoas próximas.
- e) Exigir o cumprimento do presente Regulamento, assim como com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
- f) Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
- g) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos.

Norma XXXII

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 adequada.
- c) Avaliar o desempenho dos/as prestadores/as de serviços, nomeadamente através da auscultação dos/as clientes.
- d) Ter conhecimento atualizado do estado de saúde e da prescrição medicamentosa de cada criança, sempre que implicado no período de permanência no C.A.T.L. e necessário para os cuidados a prestar.
- e) Dispor da informação considerada necessária relativamente à identificação da criança e família, bem como contactos dos/as seus/suas responsáveis.
- f) Manter os ficheiros de pessoal e de clientes atualizados.
- g) Garantir aos/às clientes a sua individualidade e privacidade, proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância.
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos/as clientes.
- i) Possuir livro de reclamações.
- j) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.
- k) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.
- l) Colaborar com os serviços do ISS, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.
- m) 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.
- 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 XXXIII

Definição de voluntariado e admissão de voluntários/as

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 n.º 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/as 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/a voluntário/a, 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 enquadramentos do voluntariado, definidos por lei, a saber:
 - a) O/a voluntário/a 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/a voluntário/a 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/a voluntário/a não é remunerado, nem pode receber subvenções ou donativos, pelo exercício do seu trabalho voluntário.
 - e) O princípio da responsabilidade reconhece que o/a voluntário/a é responsável pelo exercício da atividade que se comprometeu realizar, dadas as expectativas criadas aos/às destinatários/as do trabalho voluntário.
 - f) O princípio da convergência determina a harmonização da ação do/a voluntário/a com a cultura e objetivos institucionais da entidade promotora.

Norma XXXIV

Direitos dos/as voluntários/as

O estabelecimento prevê um programa de enquadramento de voluntários/as, 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/as, 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.
- e) Dispor de um cartão de identificação de voluntário/a.
- f) Dispor de um seguro de acidentes pessoal para voluntários/as.
- g) Direito a almoçar ou jantar na Instituição, sem custos, desde que realize, no período imediatamente anterior a estas refeições, pelo menos duas horas de trabalho voluntário.
- h) Direito a lanche, sem custos, a meio da manhã ou a meio da tarde, desde que o período mínimo de trabalho voluntário total diário seja de duas horas.

Norma XXXV

Deveres dos/as voluntários/as

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os/as voluntários/as têm ainda os seguintes deveres:

- a) Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam.
- b) Observar as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta a colaboração e dos respetivos programas ou projetos.
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária.
- d) Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário.
- e) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor.
- f) Colaborar com os/as colaboradores/as do CSSMS, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas.
- g) Não assumir o papel de representante do CSSMS sem o conhecimento e prévia autorização da Direção da Instituição.
- h) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado.
- i) Utilizar devidamente a identificação de voluntário/a no exercício da sua atividade.

Norma XXXVI

Contrato de prestação de serviços

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, podendo dar lugar à celebração de novo contrato ou apenas a uma adenda ao mesmo.

Norma XXXVII

Interrupção da frequência da resposta por iniciativa do/a cliente

1. É admitida a interrupção da frequência da resposta por motivos imputáveis ao/à 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.
2. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos serão interpretadas como uma denúncia contratual por parte dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.
3. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à direção técnica da Instituição.
4. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada com três dias de antecedência.

Norma XXXVIII

Cessação, suspensão ou rescisão de serviços

1. O/a 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 verifiquem falsas declarações relativamente à situação socioeconómica do agregado familiar.
 - c) Quando o/a cliente/família não tratar com respeito os/as colaboradores/as 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.
4. As situações descritas nas alíneas do n.º 2 da presente Norma, serão sempre alvo de uma análise casuística, com ponderação interna de possíveis ou necessários ajustes a promover, avaliando ainda se a criança dispõe de resposta alternativa adequada.

Norma XXXIX

Livro de reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o CSSMS possui livro de reclamações em formato físico e eletrónico.

2. O livro de reclamações em formato físico estará disponível no horário de expediente da Instituição e na totalidade do período de funcionamento do C.A.T.L., podendo ser solicitado por qualquer interessado/a durante esse período.
3. As reclamações efetuadas no livro de reclamações, quer físico quer eletrónico, serão alvo de análise e reposta pela respetiva entidade reguladora (*Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Aveiro*).
4. As reclamações ou sugestões efetuadas no impresso próprio para o efeito serão tratadas internamente.

Norma XL

Gestão e prevenção de negligência, abusos e maus-tratos

1. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte de qualquer pessoa interna à resposta social em particular, ou da Instituição em geral, prevê os seguintes procedimentos:
 - a) Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, colaborador(a), ou outro(a), deverá informar a diretora técnica da situação ocorrida.
 - b) A diretora técnica, detetada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos da criança não são postos em causa e, a confirmar-se a situação, acionará junto do pessoal envolvido as ações corretivas a tomar, podendo passar pelos mecanismos previstos no Regulamento Interno do/a Trabalhador/a.
 - c) A medida a aplicar a cada colaborador/a será decidida conjuntamente com a Direção da Instituição, de acordo com cada situação.
 - d) Poderá ser necessária uma articulação com as entidades e serviços da comunidade com competência nesta matéria para uma melhor avaliação da situação.
 - e) Da mesma forma, e sempre que se justifique, proceder-se-á à notificação e sinalização junto das autoridades competentes.
 - f) Serão executadas medidas de promoção e proteção da criança.
2. Quando é detetado pelo/a trabalhador/a do C.A.T.L. que a criança é vítima de maus-tratos, negligência e/ou abusos por parte dos familiares ou outros, é feito o apelo às entidades e serviços da comunidade com competência em matéria de Infância (Serviços da Segurança Social) para uma avaliação da situação. Sempre que se justificar, procede-se à notificação e sinalização da situação junto das autoridades competentes (Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (Lei 147/99 de 1 de setembro – Lei de Proteção de Crianças e Jovens em perigo), com vista a salvaguardar a integridade e segurança da criança.
3. Em qualquer um dos casos, será sempre elaborada uma ficha de ocorrência.

Norma XLI

Registo de ocorrências

1. Esta resposta social dispõe de um impresso para registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou situações anómalas que surjam no seu funcionamento.
2. Todas as ocorrências devem ser registadas, datadas e assinadas (colaboradores(as) responsáveis na ocorrência e diretora técnica) e integradas no processo individual do/a cliente.

Capítulo VI

Disposições finais

Norma XLII

Política de privacidade e proteção de dados

No âmbito da sua atividade, o CSSMS realiza a recolha de dados pessoais nesta resposta social e garante que o seu tratamento é feito de acordo com as regras de *Proteção da Privacidade* de dados decorrentes do *Regulamento Geral de Proteção de Dados* (Regulamento [EU] 2016/679), e demais legislação aplicável, traduzida para *Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais* desta Instituição, garantindo por esta via todos os direitos e garantias relativos à privacidade de dados pessoais dos/as titulares. Este Regulamento interno é disponibilizado no *site* e encontra-se afixado em local visível da Instituição.

Norma XLIII

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos da legislação em vigor, quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, 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, em caso de discordância dessas alterações.
2. Estas alterações deverão ainda ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social (ISS, I.P., Centro Distrital de Aveiro), até 30 dias antes da sua entrada em vigor.
3. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do C.A.T.L., resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, ou sempre que normas superiores o exijam, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

Norma XLIV

Sistema interno da qualidade

1. A Instituição tem um sistema interno da qualidade, que trabalha em colaboração com a diretora técnica do C.A.T.L..
2. O C.A.T.L. faz a monitorização dos indicadores da qualidade, em colaboração com o Sistema Interno da Qualidade.
3. O C.A.T.L. faz a avaliação da satisfação dos serviços e atividades, ao/à encarregado de educação da criança.

Norma XLV

Resolução de litígios

1. A Instituição encontra-se ao dispor para qualquer esclarecimento ou resolução de problemas relacionados com os serviços prestados e/ou bens fornecidos pelo estabelecimento.
2. O/a cliente ou responsável pelo/a cliente, tem a possibilidade de recurso, em caso de situação de litígio, à seguinte entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL): Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE).

Norma XLVI

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 XLVII

Disposições complementares

1. O funcionamento desta resposta social inicia-se no mês de setembro e termina a 31 de agosto do ano seguinte.
2. Será entregue ou enviada via correio eletrónico, um exemplar deste Regulamento aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, no ato de celebração do contrato de prestação de serviços, facultando a sua leitura na inscrição, ou sempre que sejam realizadas alterações ao documento.
3. Os casos omissos do presente Regulamento serão resolvidos por deliberação da Direção do CSSMS e por despacho desta.

Norma XLVIII

Entrada em vigor

O presente Regulamento foi revisto e aprovado em reunião de Direção a 28 de julho de 2025, e entra em vigor a partir da data de 01 de setembro de 2025.


A Direção:
CENTRO SOCIAL
SANTA MARIA DE SARDOURA
Contribuinte Nº 504 650 939
4550-743 CASTELO DE PAIVA

Anexo A

Quadro de pessoal afeto ao C.A.T.L.

TÉCNICO	AUXILIAR	ADMINISTRATIVO
1 – Diretora Técnica a)	3 – Ajudantes de Ação Educativa	1 – Administrativo a)
1 – Animadora Socioeducativa	1 – Cozinheira a)	
1 – Professora do Ensino Básico b)	1 – Ajudante de cozinheira a)	
1 – Professor de Educação Física	1 – Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	
1 – Nutricionista a)	8 – Motoristas a)	
1 – Psicóloga a)		

- a) Pessoal comum a outras respostas da Instituição.
b) A contratar em períodos de interrupções letivas.

Anexo B

Comparticipação dos/as clientes pela utilização da resposta de C.A.T.L.

1. A comparticipação familiar para a resposta social de C.A.T.L. é calculada segundo o disposto no Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, no anexo ao artigo 19º da Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação.

O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente.
- b) Do trabalho independente.
- c) De pensões.
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência).
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura).
- f) Prediais.
- g) De capitais.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- 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 devida pela aquisição de habitação própria.
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência.
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- e) Comparticipação dos/as descendentes e outros familiares na resposta social de ERPI.

5. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços do C.A.T.L. é ainda determinada pelo posicionamento num dos escalões abaixo apresentados e indexados à *Retribuição Mínima Mensal Garantida* (RMMG), de acordo com o rendimento *per capita* do agregado familiar:

Escalões	1º	2º	3º	4º	5º	6º
RMMG	≤30%	> 30% ≤50%	> 50% ≤70%	> 70% ≤100%	> 100% ≤150%	> 150%

6. O valor da comparticipação familiar mensal é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, de acordo com o escalão encontrado, conforme se apresenta:

% a aplicar	Escalões de Rendimento					
	1º	2º	3º	4º	5º	6º
	3%	4%	6%	7,5%	9%	9%

7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório.

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

8. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

9. Sempre que ocorram modificações expressivas no rendimento ou estrutura do agregado familiar, tal deverá ser comunicado à Instituição, apresentando todos os documentos considerados determinantes, de forma a permitir a reapreciação do processo. Após essa reapreciação, os pais ou quem exerce as responsabilidades parentais serão notificados por escrito para apresentação de todos os documentos que casuisticamente sejam considerados determinantes para reapreciação do processo e/ou ser-lhe-á comunicada a decisão.

10. Os serviços extra terão custos adicionais e serão cobrados à parte (*Anexo C*).

11. Sempre que se verificar a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar, será realizado um desconto total de 10%.

12. Ao longo do ano serão cobradas as mensalidades de acordo com a frequência efetiva das crianças. As ausências justificadas que não excedam os 15 dias seguidos, não determinam quaisquer efeitos na mensalidade, sendo que, nos períodos de ausência não interpolados, superiores a 15 dias e que não excedam os 30 dias, haverá uma redução de 10% na mensalidade. Eventuais descontos por períodos de ausência superiores a 30 dias poderão ser alvo de análise em situação de dificuldades comprovadas.

13. O C.A.T.L. tem o valor máximo da comparticipação familiar fixado em 70 €.

14. Em caso de alteração à tabela em vigor as famílias serão informadas por escrito com a antecedência de 30 dias.

*Anexo C**Valores das Atividades e Serviços Extra**Ano Letivo 2025/2026*

Serviço/Atividade	Valor		
<i>Dança*</i>	7 € / mês		
<i>Passeios e visitas de estudo fora do concelho</i>	A definir conforme a atividade		
<i>Transporte **</i>	30 € / mês		
<i>Alimentação***</i>	Escalão 1	Escalão 2	A partir do Escalão 3
	0.00 €	0.00 €	0.73 €/refeição
<i>Seguro</i>	10 € / ano		

* O desenvolvimento das atividades extra está sempre condicionado a um número mínimo de 12 participantes.

** Este valor corresponde a duas viagens. Deste modo, será reduzido para 15,00 € se for solicitado o transporte apenas para uma viagem.

*** Este valor é estipulado de acordo com o Protocolo de colaboração para o fornecimento de refeições estabelecido com a Câmara Municipal de Castelo de Paiva.

(Atividades e Serviços Incluídos na Mensalidade)

- a) Apoio ao estudo;
- b) Materiais utilizados nas atividades;
- c) Permanência no C.A.T.L. das 7h30 às 19h00;
- d) Jogos, brinquedos e atividades adequadas à idade;
- e) Expressão motora/plástica e outras atividades lúdico-pedagógicas, educativas e recreativas;
- f) Ludoteca;
- g) Informática;
- h) Saídas e passeios dentro do concelho, que não impliquem pagamento de entrada.

