



Regulamento Interno da Resposta Social CATL

O CENTRO SOCIAL PAROQUIAL S. BARTOLOMEU DE VILA FLOR, Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Rua Residência n.º 12, 5360-353 Vila Flor, aprovou o Regulamento Interno da resposta social do C.A.T.L. que se rege pelas seguintes normas:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS NORMA I Âmbito de Aplicação

O CENTRO SOCIAL PAROQUIAL S. BARTOLOMEU DE VILA FLOR, ao qual é aplicável o regime jurídico das IPSS, mantém um acordo de cooperação para a resposta social de C.A.T.L.- Extensões de Horário e interrupções letivas, celebrado com o Centro Distrital de Bragança do Instituto da Segurança Social em 01 de Setembro de 2008.

NORMA II Legislação Aplicável

Este estabelecimento/resposta social rege-se igualmente pelo estipulado no:

1. Acordo de cooperação celebrado ao abrigo do disposto no art.º 4º, n.º 2 do estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
2. Despacho Normativo n.º 96/89 de 21 de Outubro;
3. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
4. Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social aprovado pelo Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro;
5. Circular n.º 4 da Direção Geral da Ação Social (Ministério da solidariedade e Segurança Social) de 16/12/2014;
6. Legislação complementar publicada e/ou a publicar;
7. Orientações técnicas constantes do Manual de Gestão para a Qualidade, para esta resposta social, publicado pelo ISS.IP.

NORMA III Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos das crianças e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social do C.A.T.L.;

3. Promover a participação ativa dos Pais/Encarregados de Educação ao nível da gestão da resposta social do C.A.T.L.

NORMA IV

Objetivos do CATL

Constituem objetivos do C.A.T.L, designadamente os seguintes:

1. Proporcionar às crianças experiências que concorram para o seu crescimento como pessoa, satisfazendo as suas necessidades de ordem física, intelectual, afetiva e social;
2. Criar um ambiente propício ao desenvolvimento da personalidade de cada criança, de forma a ser capaz de se situar e expressar num clima de compreensão, respeito e aceitação de cada um;
3. Favorecer a inter-relação família /escola/ comunidade/estabelecimento, em ordem de uma valorização, aproveitamento e recuperação de todos os recursos do meio.

NORMA V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O CENTRO SOCIAL PAROQUIAL S. BARTOLOMEU DE VILA FLOR, na sua resposta social do C.A.T.L.- Extensões de Horário e interrupções letivas, acolhe crianças dos 6 anos de idade até ao 12 anos de idade a frequentar o 1.º ciclo vocacionando os seus serviços para o apoio à criança e à família;
2. O C.A.T.L. desenvolve atividades de animação educativa e sociocultural, nos períodos disponíveis das responsabilidades escolares;
3. Esta resposta social assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 3.1) Serviço de transportes da escola para o CATL
 - 3.2) Alimentação (lanche diário; almoço em período de pausas letivas – facultados por solicitação do encarregado de educação e sujeito a pagamento).

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão nesta resposta social:

1. Ter idade compreendida entre os 6 anos e os 12 anos a frequentar o 1.º ciclo;
2. Ter cumprido o programa de vacinação de acordo com a idade. A não utilização das vacinas obrigatórias é condição de impedimento de frequência do Centro Infantil, devendo os pais/ Encarregados de Educação providenciar para que as vacinas das crianças se encontrem regularizadas e registadas no boletim individual de saúde, o qual será verificado periodicamente;
3. Poderão ser admitidas crianças com Necessidades Educativas Especiais desde que, em função da natureza e grau da deficiência, o Centro Infantil reúna condições para

lhe prestar o devido apoio e entregue relatório médico considerando as necessidades da criança;

4. O limite das vagas por sala é definido através do protocolo de cooperação com o Centro Distrital de Bragança do Instituto da Segurança Social.

NORMA VII **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o responsável legal deverá efetuar a candidatura da criança através do preenchimento de uma ficha de candidatura facultada pela instituição, que constitui parte integrante do processo da criança, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1.1.) Boletim de Nascimento ou cartão de cidadão da criança;

1.2.) Boletim de Vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica da criança e informação do seu grupo sanguíneo;

1.3.) Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar (IRS e últimos recibos de vencimento);

1.4.) Recibo de renda de casa acompanhado com o contrato de arrendamento ou declaração bancária de empréstimo para aquisição de casa própria e permanente;

1.5.) Comprovativo do encargo médio mensal com transportes públicos, se aplicável;

1.6.) Declaração farmacêutica do encargo médio mensal medicamentoso com doença;

1.7.) Declaração médica comprovativa em que criança não sofre de doença impeditiva para a frequência da Creche, bem como indicações sobre situações de saúde particular, tais como dieta, medicação, alergias.

2. O período de candidatura decorre no período de 15 de Maio a 15 de Junho na secretaria da Instituição. No entanto, poderão ser feitas candidaturas e admissões ao longo do ano desde que existam vagas. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9h00 às 17h30;

3. A ficha de candidatura e os documentos probatórios referidos deverão ser entregues durante o período de candidatura;

4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela;

NORMA VIII **Critérios de Priorização**

Sempre que a capacidade do estabelecimento não permita a admissão do total de crianças inscritas, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

1. Crianças em situação de risco sócio - económico; 20%

2. Ausência ou indisponibilidade dos pais para assegurar os cuidados necessários; 20%

3. Crianças com irmãos a frequentarem a Instituição; 15%

4. Crianças cujos Pais trabalhem na instituição; 15%

5. Crianças residentes na área da instituição; 10%

6. Crianças cujos Pais trabalhem na área geográfica da instituição 10%

7. Crianças com Necessidades Educativas Especiais 10%

NORMA IX **CrITÉrios de PriorizaÇão** **AdmissãO/ RenovaÇão do Processo de AdmissãO**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Direção Técnica deste estabelecimento/resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente;
2. É competente para decidir a Direção;
3. Quando existe vaga:
 - 3.1) A Direção Técnica, através de contacto telefónico, informa a família/responsável do pré-selecionado, de que existe vaga e marca uma entrevista com a família, nesta altura será facultado o presente Regulamento Interno e assinado o Contrato de Prestação de Serviços;
 - 3.2) Visita-se as instalações, caso a família queira, em horário acordado, de modo a não perturbar o funcionamento da Instituição e a cumprir as normas de higiene e segurança dos diferentes espaços. Se a família pretender poderá fazer-se acompanhar da criança;
 - 3.3) A Direção Técnica apresenta a criança e família à equipa pedagógica, às outras crianças e dá a conhecer a respectiva sala, bem como orienta a visita às instalações;
 - 3.4) No decorrer das primeiras três semanas do ano lectivo, em horário a combinar com a Direção Técnica, o encarregado de educação preenche a Ficha de Avaliação de Diagnóstico.
4. No caso de renovação de inscrição a família é informada por circular do período destinado às renovações, bem como, dos documentos a serem entregues. Validada a renovação através da atualização da Ficha de Candidatura, a família, via carta, é informada da mensalidade apurada e do prazo para reclamar a mesma. Havendo um acordo é então assinado um novo Contrato de Prestação de Serviços;
5. Quando tal se justificar cabe ao Diretor(a) Técnico(a) e/ou a Coordenadora Pedagógica elaborar parecer de admissão a submeter à apreciação/decisão da Direção.

NORMA X **Seguro Escolar**

O Centro Social contratará anualmente um seguro de acidentes pessoais que abrange todas as crianças que frequentam a resposta social.

NORMA XI **Acolhimento das Crianças**

O Programa de Acolhimento prevê os seguintes procedimentos:

1. Apresentar a sala e respectiva equipa à Criança e familiares;
2. Apresentar todo o espaço do C.A.T.L.;
3. Gerir e adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados à criança;
4. Avaliar a adaptação das crianças e prestar esclarecimentos à família em caso de necessidade;

5. Recordar sempre que necessário as regras de funcionamento do C.A.T.L., bem como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades dos elementos intervenientes na prestação do serviço;
6. Registrar a informação recolhida;
7. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação da criança, que será posteriormente arquivado no processo individual.

NORMA XII

Processo Individual da Criança

No ato da admissão é elaborado um processo individual da criança que para além da identificação pessoal e familiar deverá conter elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas das crianças, bem como outros elementos de interesse relevante.

O processo individual é desdobrado em dois, o processo administrativo que se localiza na secretaria e o processo Socioeducativo que se localiza na Sala da Equipa Pedagógica:

Processo administrativo

1. Ficha de candidatura com os dados de identificação da criança, sua família e respectivos contactos;
2. Documentos de natureza socioeconómica;
3. Contrato de Prestação de Serviços;
4. Exemplar da apólice de seguro escolar.

Processo Socioeducativo

1. Ficha de Admissão;
2. Ficha de Avaliação de diagnóstico;
3. Plano de Desenvolvimento Individual;
4. Registos de avaliação;
5. Horário habitual de permanência da criança na instituição;
6. Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
7. 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;
8. Identificação e contacto do médico assistente;
9. Declaração médica comprovativa do estado de saúde da criança e outras informações tais como dieta, medicação, alergias;
10. Comprovação da situação das vacinas e grupo sanguíneo;
11. Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
12. Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.

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

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

Ambos os processos são guardados em condições que garantam a privacidade e a confidencialidade

NORMA XIII

Lista de Espera

1. Os clientes que satisfaçam as condições de admissão mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera da resposta social e será comunicado no momento da candidatura aos interessados e ser-lhe-á indicada a posição que ocupa na lista de espera;
2. Esta lista é atualizada semestralmente. Os inscritos são contactados, via telefone, para informar sobre a posição da criança na lista, assim como, indagar o interesse da família da manutenção da inscrição;
3. A priorização no posicionamento da lista de espera é definida através dos seguintes critérios:
 - 3.1) Critérios de admissão;
 - 3.2) Data da inscrição;
 - 3.3) Existência de vaga.
4. Os critérios para a retirada de lista de espera são:
 - 4.1) Anulada a inscrição por parte do cliente/pessoa próxima;
 - 4.2) Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;
 - 4.3) Em situação de existência de vaga, o cliente não aceitar ingressar na resposta social;
 - 4.4) Mudança de residência.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV

Instalações

1. O Centro Social e Paroquial S. Bartolomeu está sediada na Rua da Residência e as suas instalações são compostas por:
 - 1.1) 4 Salas do C.A.T.L
 - 1.2) Equipamentos de apoio: 1 bar; 4 casas de banho (1 com duche); 1 despensa; 1 lavandaria; 1 secretaria; 1 gabinete da Direção Administrativa e Financeira; 1 sala de direção; 1 sala de equipa pedagógica; 1 garagem; 2 salas polivalentes; 1 recreio exterior.

NORMA XV

Horários e calendarização de Funcionamento

1. O C.A.T.L. funciona de 2ª a 6ª Feira das 17h00 às 20h00;
2. Durante o período das interrupções letivas, o C.A.T.L. funciona das 08:00 às 19h00;
3. Encerra nos dias: 24, 31 de Dezembro, feriados nacionais e feriado municipal,

4. A Direção reserva-se o direito de encerrar o C.A.T.L., em situações que ponham em causa o normal funcionamento da resposta social, designadamente, situações recomendadas pelos Serviços de Saúde.

NORMA XVI

Atendimento aos Encarregados de Educação

1. O atendimento aos Encarregados de Educação será efetuado pelos técnicos afectos à resposta social, de acordo com o mapa a afixar anualmente;
2. Sempre que possível, desde que não interfira com o normal funcionamento do trabalho de sala, a educadora estará recetiva ao diálogo informal com os encarregados de educação.

NORMA XVII

Pagamento de Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado nos Serviços Administrativos até ao dia 10 (dez) do mês a que respeitar;
2. Nos casos de incumprimento do número anterior, a mensalidade será acrescida de 2% do valor por cada dia útil, reservando-se ainda à Instituição o direito de não aceitar o utente no mês imediato, a não ser em casos devidamente justificados e apreciados pela Direção;
3. Em qualquer situação de desistência, os encarregados de educação só ficarão desobrigados do pagamento da mensalidade do mês seguinte, se tiverem comunicado tal facto por escrito, com 30 dias de antecedência;
4. Sempre que não se verifique o recolhimento da criança até ao limite do horário do fecho da instituição, a mensalidade sofre um agravamento de 5,00 € por cada 30 minutos;

NORMA XVIII

Tabela de Participações/ Preçário de Mensalidades

1. A participação familiar é determinada antes do início de cada ano lectivo, salvo se forem alterados significativamente os rendimentos do agregado familiar durante o decurso do mesmo. Nesse caso a alteração irá efetuar-se no mês seguinte à apresentação dos documentos nos Serviços Administrativos;
2. A participação familiar é determinada pelos princípios definidos na circular n.º 4, de 16/12/2014 da Direção Geral da Ação Social e pelo presente Regulamento Interno e será uma prestação proporcional ao rendimento do agregado familiar;
3. A participação familiar mínima será de 5% da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG). Assim sendo, a participação familiar mínima será de 12,50€;
4. A participação familiar máxima corresponde ao custo médio real do utente na valência, sendo este calculado em função das despesas efetivamente verificadas no ano anterior nesta valência. O seu valor será atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que a frequentaram, estando esse valor afixado em local bem visível;

5. A não apresentação dos documentos para o cálculo da mensalidade implicará a aplicação da mensalidade máxima até que se verifique a entrega dos mesmos;

6. Sempre que da análise dos documentos apresentados se verifique que os rendimentos auferidos não são consentâneos com as despesas, nomeadamente situações de profissões liberais, sócios ou sócios gerentes, trabalhadores por conta própria, entre outros, será estipulado um valor para o cálculo da mensalidade, que poderá contemplar até três vezes a Retribuição Mínima Mensal Garantida.

7. A comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar conforme o quadro seguinte:

1. 30% da RMM = 127,80€
2. 30 a 50% da RMM = 127,80€ a 213,00€
3. 50 a 70% da RMM = 213,00€ a 298,20€
4. 70 a 100% da RMM = 298,20€ a 426,00€
5. 100 a 150% da RMM = 426,00€ a 639,00€
6. > de 150% da RMM = + de 639,00€

8. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Rendimento per capita} = \frac{\text{RMI} - \text{Despesas fixas} *}{\text{N.}^\circ \text{ agregado familiar}}$$

* Apenas são consideradas despesas com o aluguer ou compra de habitação.

$$\text{Rendimento médio líquido} = \frac{\text{rendimento bruto}}{12}$$

NORMA XIX

Redução da Comparticipação Familiar

1. Sempre que se verifique a frequência na Instituição por mais do que um elemento do agregado familiar, haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal de cada filho, excetuando as situações em que a comparticipação familiar mensal corresponda á mensalidade mínima;

NORMA XX

Atividades/Serviços Prestado

1. A programação das atividades é adaptada à realidade sociocultural do meio onde o Centro Infantil está inserido e tem como objetivo proporcionar às crianças um variado leque de experiências estimulantes, que se concretizam na rotina diária do C.A.T.L.;

2. As atividades, são objeto de uma programação anual em função do plano de atividades da Instituição em geral e do projeto pedagógico em particular;
3. O projeto educativo da instituição, que é revisto de 3 em 3 anos, é ajustado aos interesses demonstrados pelas crianças, assim como, às necessidades da comunidade envolvente e respectivas famílias.

NORMA XXI

Saúde

1. Por período de tempo a determinar pelo médico, não poderão ser aceites crianças cujo estado de saúde inspire cuidados específicos;
2. Os Encarregados de Educação são obrigados a comunicar à Educadora casos de estado febril, com porta – bacilos ou convalescentes, ainda em período de contágio, devendo as crianças nestes estados ser impedidos de frequentar a resposta social;
3. Sempre que a criança necessite de administração de medicação fora do âmbito assinalado na Ficha de Admissão, o Encarregado de Educação tem que entregar a requisição farmacêutica com o modo de administração, o nome do medicamento e o horário a ser administrado pela respectiva Educadora;
4. No caso de a medicação não vir acompanhada de prescrição farmacêutica e não se encontrar dentro do grupo dos antibióticos, o Encarregado de Educação ou a pessoa responsável pela entrega da criança, no momento da entrega do fármaco à Educadora ou à Ajudante de Ação Educativa responsável pelo acolhimento, preenche e assina o Registo de Medicamentos;
5. Sempre que ocorrer um acidente em que o mesmo necessite de assistência externa e seja considerado um estado grave, a Educadora avisa de imediato a Coordenadora Pedagógica, sendo a Educadora a avisar a pessoa assinalada na Ficha de Admissão a contactar em caso de acidente. Caso a pessoa contactada não possa acompanhar a criança, esta será acompanhada pela Educadora até a chegada de algum familiar da mesma. Mesmo que o acidente seja considerado pouco significativo, a criança será sempre acompanhada pela Educadora, sendo o Encarregado de Educação avisado apenas quando a criança regressar à Instituição, deixando ao critério do mesmo vir buscar a criança mais cedo do que o previsto;
6. Sempre que a criança apresente temperatura a partir de 38 graus, a Educadora avisa a família para a mesma dar as diretrizes do modo de intervenção, administração de um antipirético (BEN-U-RON) enquanto chega algum familiar para vir buscar a criança à Instituição;
7. Sempre que a criança apresente parasitas e/ou sintomas de doenças infecto-contagiosas, a Educadora avisa de imediato o Encarregado de Educação para que venha buscar a criança o mais breve possível;
8. Na receção da criança, se a Educadora/Ajudante de Ação Educativa detetar parasitas e/ou algum sintoma deste tipo de doenças, não é permitida a entrada da mesma, só com um comprovativo médico a indicar que não se trata deste género de patologia;
9. Sempre que a criança tenha patologias o familiar deve solicitar orientação médica para o preenchimento do Registo de Saúde SOS, registo facultado pela Educadora, de modo a descrever os procedimentos a tomar caso a criança tenha reação dessa pato-

logia, sendo este afixado num local visível a todos e sendo do conhecimento de todas as colaboradoras.

NORMA XXII
Pertences (bens) da criança

1. As crianças devem vir para a Instituição com roupa adequada de forma a permitirem que se sintam à vontade nas suas atividades, sem estarem com a preocupação de se suja-rem;
2. A instituição não se responsabiliza por brinquedos, ouro ou outros objetos que as crianças tragam eventualmente para a instituição ou ainda por roupa que não esteja devidamente identificada.

NORMA XXIII
Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/valência prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, direção administrativa e financeira, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor;
2. O conteúdo funcional encontra-se descrito na Portaria de Regulamentação de Trabalho publicada no Boletim do Trabalho e Emprego nº 32 de 29/08/2008.

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIV
Direitos das Crianças e das suas Famílias

São direitos dos Encarregados de Educação:

1. Ter o esclarecimento das regras e normas do estabelecimento;
2. Ter informação contínua sobre o desenvolvimento da criança, e serem informados sobre qualquer alteração de comportamento e/ou atitude do seu educando;
3. Ter assegurado o máximo de confidencialidade nos dados pessoais da criança;
4. Colaborar sempre que solicitado com o estabelecimento, a fim de melhorar a adaptação, desenvolvimento e bem-estar da criança;
5. Ter conhecimento antecipado e autorizar ou não todas as saídas/passeios realizadas ao exterior.

São direitos da Criança:

1. Ser respeitado na sua dignidade pessoal, bem como pelos seus usos e costumes e ser ouvido quando manifesta a sua opinião;
2. Usufruir do apoio necessário, de acordo com o Plano de Desenvolvimento Individual estabelecido;

3. Exigir a qualidade dos serviços prestados;
4. Participar ativamente nas atividades;
5. Encontrar ambiente de crescimento humano, cultural e espiritual em consonância com os valores propostos;
6. Participar em celebrações, grupos, festas, concursos, exposições e outros eventos.

NORMA XXV

Deveres das Crianças e suas Famílias

São deveres dos Encarregados de Educação:

1. Ter uma participação ativa sempre que solicitado nas atividades desenvolvidas no C.A.T.L.;
2. Fornecer todas as informações necessárias (alterações no estado de saúde da criança, toma de medicação) acerca da criança ao educador responsável ou ao responsável da sala;
3. Avisar atempadamente todas as faltas da criança, à exceção de ser algo momentâneo;
4. Avisar atempadamente no dia anterior avisar até às 16h00 a frequência do C.A.T.L., pela criança, em dias de greve, ou de fecho da escola. Nos períodos de interrupção letiva devem avisar do interesse de frequência com um mínimo de um mês.
5. Ter as mensalidades em dia;
6. Verificar diariamente avisos de ordem geral, afixados nos locais destinados para o efeito;
7. Cumprir as normas do presente regulamento;
8. Não prestar falsas declarações, ou declarações que falseiem ou alterem a organização.

NORMA XXVI

Direitos dos Colaboradores

São direitos dos Colaboradores, os seguintes:

1. Ter acesso a formação adequada;
2. Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
3. Serem tratados com respeito e dignidade por clientes e seus familiares.

Norma XXVII

Deveres dos Colaboradores

São deveres dos Colaboradores, os seguintes:

1. O rigoroso cumprimento das normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas;

2. Observar escrupulosamente as normas sobre saúde, higiene e segurança no trabalho;
3. Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos utentes da Instituição ou que afetem os interesses da mesma;
4. Velar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho;
5. A rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua atividade;
6. Proporcionar, na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar aos clientes da instituição;
7. Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações;
8. Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais; que tenham surgido durante o trabalho.

Norma XXVIII **Voluntários**

1. O Estabelecimento prevê um programa de enquadramento de voluntários, ao abrigo da legislação em vigor, sendo este um encontro de vontades e responsabilização mútua.
2. O trabalho voluntário não decorre de uma relação subordinada, nem tem contrapartidas financeiras, sendo alicerçado no princípio de responsabilidade. O compromisso existente, que a Lei designa por Programa de Voluntariado (art. 9.º da Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro).
Assim, o Programa de Voluntariado:
 - 2.1) Expressa a adesão livre, desinteressada e responsável do voluntário a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora;
 - 2.2) Consubstancia as relações mútuas da organização promotora e do voluntariado, correspondentes ao conteúdo, a natureza e à duração do trabalho voluntário num quadro de direitos e deveres de ambas as partes;
3. O Programa de Voluntariado é constituído por processo de seleção (critérios: competências pessoais e profissionais; pertinência e sustentabilidade); projeto de voluntariado; formação e avaliação (de acordo com a natureza do programa, projeto ou atividades).

Norma XXIX **Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos**

1. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte das Ajudantes de Ação Direta, prevê os seguintes procedimentos:
 - 1.1) O cliente, seu familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) da situação ocorrida;
 - 1.2) O(a) Diretor(a) Técnico(a), detectada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos do cliente não

são postos em causa e a confirmar-se a situação acionará junto das Ajudantes ações corretivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;

1.3) A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com a Direção da Instituição, de acordo com cada situação.

2. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:

2.1) Sempre que detectada algumas destas situações, as Ajudantes devem informar o(a) Diretor(a) Técnico(a);

2.2) Depois de auscultadas as partes envolvidas o(a) Técnico(a) agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o cliente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;

2.3) Sempre que a situação o justifique serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente.

Norma XXX

Procedimentos em situação de emergência

A ocorrência de situação de emergência, seja de acidente ou doença súbita, prevê os seguintes procedimentos:

1. É avisado o familiar/pessoa próxima de contacto definido;

2. Sempre que a situação o justifique é contactado o serviço de ambulâncias ou INEM;

3. Na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/pessoa próxima o cliente é acompanhado ao serviço de saúde por uma Ajudante de Ação Direta, no entanto, cabe à família acompanhar a criança mal lhe seja possível.

Norma XXXI

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora da resposta social deve ser celebrado por escrito, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, um contrato de prestação de serviços, bem como declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.

Norma XXXII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

A interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao cliente é admitida quando se encontra em situação de doença, férias, e acompanhamento de familiares no seu domicílio. O prazo para a interrupção da prestação de serviços deve ser dado a conhecer à coordenadora pedagógica antecipadamente, com o mínimo de dois dias úteis. As faltas de comparência não justificadas, superiores a 30 (trinta) dias, poderão determinar o cancelamento da respetiva vaga.

Norma XXXIII

Cessação da prestação de serviços por iniciativa do prestador

Nas situações de incumprimento contratual reiterado (s), a entidade prestadora poderá ponderar da cessação da prestação de serviços, a qual é operacionalizada da seguinte forma:

1. Avaliação das ocorrências com a participação da Direção da Instituição, Direção Técnica, Direção Administrativa e Financeira (se for por motivos financeiros), Coordenadora Pedagógica, pais/encarregados de educação, se for caso disso;
2. Comunicação aos pais/encarregados de educação da decisão com pré-aviso de trinta dias.
3. Neste processo a Instituição deverá assegurar-se que da cessação da prestação de serviços não resultam riscos ou outro tipo de danos dos quais a Instituição possa vir a ser responsabilizada.

Norma XXXIV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Mudança de residência.
 2. Outros motivos.
 3. No caso da resposta social não se adequar à problemática da criança.
 4. A resposta Social não ter capacidade de resposta para as expectativas dos pais/encarregado de educação.
- Os pais/encarregado de educação deverão dar conhecimento da sua decisão com uma antecedência de trinta dias.

Norma XXXV

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/valência possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que desejado.

Capítulo V

Disposições Finais

Norma XXXVI

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente regulamento deverão ser acordadas com os clientes ou os seus representantes legais, com uma 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.

Estas alterações deverão ser comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Segurança Social de Bragança.

Norma XXXVII
Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 22 de Junho de 2015

Vila Flor, 19 de Junho de 2015