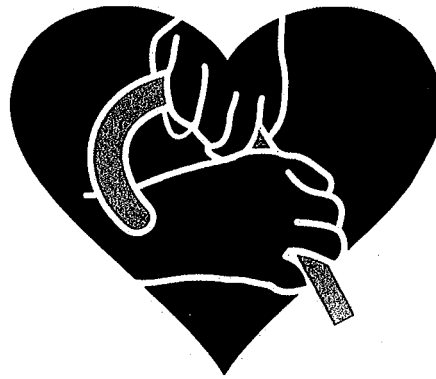


*Handwritten signature*



**CENTRO SOCIAL DE VILA CÃ**

**REGULAMENTO INTERNO**

**COMPONENTE APOIO À FAMÍLIA (CAF)**

**CENTRO SOCIAL DE VILA CÃ**  
**REGULAMENTO INTERNO**  
**ÍNDICE**

**Capítulo I: Disposições gerais**

- Norma 1ª -Âmbito de Aplicação
- Norma 2ª -Legislação Aplicável
- Norma 3ª -Objectivos do regulamento
- Norma 4ª -Objectivos gerais

**Capítulo II Caracterização da Resposta Social**

- Norma 5ª -Âmbito
- Norma 6ª -Serviços prestados

**Capítulo III Processo de Admissão das crianças**

- Norma 7ª -Condições de Admissão
- Norma 8ª -Candidatura/ Documentos a Apresentar
- Norma 9ª -Acolhimento de Novas Crianças
- Norma 10ª -Processo Individual da Criança

**Capítulo IV Instalações e Regras de Funcionamento**

- Norma 11ª -Instalações
- Norma 12ª -Horários de Funcionamento
- Norma 13ª -Quadro de pessoal
- Norma 14ª -Interrupção da Actividade
- Norma 15ª -Entrega e Recolha de Crianças
- Norma 16ª -Mensalidades/Tabela de Participações
- Norma 17ª -Pagamento das Mensalidades
- Norma 18ª -Descontos
- Norma 19ª -Seguro de Acidentes pessoais
- Norma 20ª -Passeios ou Deslocações

**Capítulo V Alimentação e Saúde**

- Norma 21ª -Refeições
- Norma 22ª -Cuidados de Saúde

**Capítulo VI Direitos e Deveres**

- Norma 23ª – Direitos e Deveres das crianças e famílias
- Norma 24ª -Direitos da Direcção
- Norma 25ª- Deveres da Direcção
- Norma 26ª- Deveres dos colaboradores da instituição
- Norma 27ª- Direitos dos colaboradores da instituição
- Norma 28ª -Depósito e Guarda dos Bens das Crianças
- Norma 29ª – Interrupção/Cessação do serviço por iniciativa do cliente
- Norma 30ª - Interrupção/Cessação do serviço por iniciativa da instituição
- Norma 31ª – Interrupção/Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável Prestador
- Norma 32ª- Contrato de Prestação de serviços
- Norma 33ª -Livro de Reclamações
- Norma 34ª- Gestão de comportamentos e prevenção de casos de negligência, abusos e maus tratos
- Norma 35ª- Situações de emergência

**Capítulo VII Disposições Finais**

- Norma 36ª -Alterações ao Regulamento
- Norma 37ª -Integração de Lacunas
- Norma 38ª- Competência para dirimir litígio de consumo
- Norma 39ª- Foro competente
- Norma 40ª –Da vigência aprovação e entrada em Vigor

## **Capítulo I**

### **Disposições gerais**

#### **Norma 1ª**

##### **Âmbito de Aplicação**

O Centro Social de Vila Cã, – Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Componente Apoio à Família - CAF, celebrado com a Junta de Freguesia de Vila Cã anualmente, rege-se pelas normas constantes do presente Regulamento Interno.

#### **Norma 2ª**

##### **Legislação Aplicável**

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado nos Estatutos do Centro Social de Vila Cã, legislação das IPSS, Protocolos de Cooperação (com actualização anual) e pelo estipulado nos seguintes normativos:

- Despacho conjunto 30/97 de 9 de Setembro do Ministério da Educação e o Ministério da Solidariedade Social.
- Despacho Normativo nº 75/92 de 20 Maio 1992;
- Decreto lei nº172 –A /2014 de 14 de Novembro – Aprova os Estatutos das IPSS;

#### **Norma 3ª**

##### **Objectivos do regulamento**

O presente regulamento interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos das crianças e representantes legais;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação activa dos clientes e seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

#### **Norma 4ª**

##### **Objectivos gerais**

A Instituição tem como objectivos principais:

- a) Permitir a cada criança, através da participação na vida em grupo, a oportunidade da sua inserção na sociedade;
- b) Contribuir para que cada grupo encontre os seus objectivos, de acordo com as 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, de forma a ser capaz de se situar e expressar num clima de compreensão, respeito e aceitação de cada um;
- d) Favorecer a inter-relação família/escola/comunidade/estabelecimento, em ordem a uma valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio.

## **Capítulo II**

### **Caracterização da Resposta Social**

#### **Norma 5ª**

##### **Âmbito**

A Componente de Apoio à Família destina-se a proporcionar actividades de lazer, lúdicas, pedagógicas e sócio-culturais a crianças com idades compreendidas entre os 3 e os 6 anos, de ambos os sexos, nos períodos disponíveis das responsabilidades escolares. A CAF visa fundamentalmente, contribuir para a promoção integral dos indivíduos dos vários escalões etários e deve ser considerado como tempo livre, um espaço destinado a proporcionar determinados tipos de actividades sócio-educativas, para que a criança através dessas actividades tenha a possibilidade de criar, manifestar e desenvolver as suas potencialidades, contribuindo assim para o seu desenvolvimento integral.

A CAF da criança é aquele que surge depois das suas obrigações escolares e familiares, é um tempo em que se ocupa por si mesma em actividades livres e espontâneas.

#### **Norma 6ª**

##### **Serviços prestados**

O Centro Social de Vila Cã, na Resposta Social – Componente de Apoio à Família, assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Lanche da tarde durante todo o ano.
- b) Almoço nas interrupções lectivas e em caso de faltas dos professores/encerramento de escola, em que a instituição assuma a recepção dos alunos.
- c) Actividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças e de encontro ao plano de actividade anual de cada sala.
- d) Outras actividades extras, música, dança, etc, que possam carecer de um custo adicional à mensalidade do utente e correspondente à tabela em vigor afixada.
- e) Actividades de Enriquecimento Curricular (expressão plástica, musical e motora, jogos multimédia)
- f) Transporte Escolar (manhã e tarde)

## **Capítulo III**

### **Processo de Admissão das crianças**

#### **Norma 7ª**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço: ter idade idades compreendida entre os 3 e os 6 anos;

1. A admissão da criança na CAF implica que esta esteja matriculada no Agrupamento das Escolas de Pombal.
2. A admissão de uma criança com doença infecto-contagiosa obriga que seja apresentada um relatório médico a comprovar o seu estado clínico.
3. A admissão de criança portadora de deficiência será sempre equacionada, pelos responsáveis e pela família, numa perspectiva de proporcionar a melhor resposta possível, de acordo com as necessidades da criança.



### Norma 8ª

#### Candidatura/ Documentos a Apresentar

1. Para efeitos de inscrição e/ou renovação de matrícula, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, deverão inscrever a criança através do preenchimento de uma ficha identificação/inscrição, que constitui parte integrante do processo da criança, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
  - a) Registo de nascimento/Cartão do Cidadão da criança, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
  - b) Cartão de Contribuinte da criança, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
  - c) Cartão/nº de Beneficiário da Segurança Social da criança;
  - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema da criança;
  - e) Boletim de Vacinas atualizado da criança;
  - f) Relatório Clínico a comprovar a situação clínica da criança e, no caso da criança ser portadora de doença infecto-contagiosa/ doença crónica, um relatório clínico, onde seja expressa o tipo de doença bem como medidas e precauções a tomar;
  - g) Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar (IRS e nota de liquidação);
  - h) Declaração assinada pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - i) A ficha de identificação/inscrição é adquirida junto da Técnica de ação Educativa afecta à resposta social ou dos serviços administrativos da instituição;
  - j) Após o preenchimento da ficha de inscrição e/ou renovação de matrícula deverá a mesma ser entregue à Técnica responsável;
  - k) As renovações de matrícula deverão ser realizadas pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais da criança durante o mês de Junho e Julho de cada ano.
  - l) É necessário a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade no prazo máximo de 5 dias após a inscrição/renovação;
  - m) Em situações especiais será sempre solicitado certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
  - n) Em caso de admissão urgente poderá ser dispensada a apresentação da candidatura e os respectivos documentos probatórios, devendo desde logo ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, que deverá realizar-se nos 15 dias seguintes;
  - o) Caso se verifiquem mensalidades em atraso, não será aceite a renovação de matrícula sem primeiro regularizar a situação.

### Norma 9ª

#### Acolhimento de Novas Crianças

No âmbito do acolhimento de novas crianças, são procedimentos do Centro Social:

1. Visita guiada à instituição para conhecimento das instalações e espaço que será utilizado pela Criança;
2. Reunião com a Técnica responsável afecta à sala, para preenchimento da ficha de diagnóstico da criança.
3. No início e no final do ano lectivo é feita uma reunião com os pais/encarregados de educação.

**Norma 10ª**  
**Processo Individual da Criança**

A instituição organizará um Processo Individual para cada criança, no qual deverão constar os seguintes elementos:

- a) Ficha de inscrição, com todos os elementos de identificação da criança e da sua família;
- b) Data de início da prestação de serviços;
- c) Horário habitual de permanência da criança na CAF;
- d) Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade/emergência;
- e) Identificação e contacto do médico assistente ou da especialidade;
- f) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
- g) Cartão de vacinas atualizado;
- h) Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas a ir busca-la, tendo que ser por escrito;
- i) Informação sócio familiar;
- j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- k) Exemplar da apólice de seguro escolar;
- l) Registos de períodos de ausência, bem como de ocorrências anómalas e outros considerados necessários;
- m) Registos das iniciativas de formação e avaliação da sua eficácia realizadas com as famílias das crianças;
- n) Relatório de reuniões elaboradas com as educadoras do pré-escolar.
- o) Outros relatórios de desenvolvimento;
- p) Registo de integração da criança;
- q) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato da prestação de serviços;
- r) Cada processo individual deve ser permanentemente actualizado;
- s) O processo individual da criança pode, sempre que solicitado, ser consultado pelos encarregados de educação ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

**Capítulo IV**  
**Instalações e Regras de Funcionamento**

**Norma 11ª**  
**Instalações**

A CAF do Centro Social está sedado na Rua Manuel Francisco Freixeira nº 17, 3100-835 Vila Cã- Pombal e as suas instalações são compostas por:

- a. Uma sala de actividades;
- b. Um refeitório / copa;
- c. Uma cozinha;
- d. Uma sala de leitura;
- e. Duas instalações sanitárias;
- f. Instalações sanitárias para deficientes;
- g. Uma secretaria;
- h. Um gabinete de coordenação;
- i. Espaço exterior com equipamento lúdico.



**Norma 12ª**  
**Horários de Funcionamento**

1. A CAF funciona de Segunda a Sexta-feira entre as 7.45 horas e as 19.00 horas durante as interrupções lectivas;
2. Permanência na CAF durante o tempo lectivo: 7.45 h às 9.00h  
15.15 h às 19.00 h
3. A criança que permaneça depois das 19.00 h terá uma penalização de 5 € por cada quinze minutos de atraso, valor que será repartido pelas crianças que estavam presentes na sala. Cabe a funcionária registar a ocorrência para efeitos de aplicação da referida penalização, que será acrescida à mensalidade do mês seguinte, salvo por motivo devidamente justificado (ex: consulta médica ou outro similar), sendo que a instituição deverá ser previamente avisada;

**Norma 13ª**  
**Quadro de pessoal**

1. O Quadro de Pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado à entrada da Instituição, em placar apropriado, contendo a indicação do número de recursos humanos ( direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntário), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor;
2. O referido Quadro de Pessoal é composto pelos seguintes recursos Humanos:

Pessoal afecto às salas:

- Sala 3 aos 6 anos: 1 Ajudante de acção educativa por cada 20 crianças

Pessoal de Apoio:

- 1 Cozinheira com afectação simultânea a outras respostas
- 1 Ajudante de cozinha com afectação simultânea a outras respostas

Secretaria:

- 1 Administrativa com afectação a outras respostas

a) Ajudante de acção educativa – Participa nas actividades sócio-educativas; ajuda nas tarefas de alimentação, cuidados de higiene e conforto directamente relacionados com a criança; vigia as crianças durante o repouso e na sala de aula; assiste as crianças nos transportes, nos recreios, nos passeios e visitas de estudo.

b) Cozinheiro – Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições; elabora ou contribui para a elaboração de ementas; recebe os viveres e outros produtos necessários á sua confecção, sendo responsável pela sua conservação; amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede á execução das operações culinárias; emprata-os, garante-os e confecciona os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro; executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios;

c) Ajudante de Cozinha - Trabalha sob ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; limpa e corta legumes, carnes, peixe ou outros alimentos; prepara guarnições para os pratos; executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; colabora no serviço de refeitório.

d) Escriturária – Executa várias tarefas, que variam consoante a natureza e importância dos escritórios onde trabalha; redige relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, manualmente ou á máquina dando-lhe o seguimento apropriado; examina o correio recebido, separa-o, classifica-o e compila os dados que são necessários para preparar respostas; elabora, ordena e prepara os documentos relativos a encomendas, distribuição, facturação e realização das compras e vendas; recebe pedidos de informação e transmite-os á pessoa ou serviços competentes; põe em caixa os pagamentos de contas e entregas recebidos; escreve em livros as receitas e despesas, assim como outras operações contabilísticas; estabelece o extracto das operações efectuadas e de outros documentos para informação superior; atende os candidatos às vagas existentes e informa-



os das condições de admissão e efectua registos de pessoal; preenche formulários oficiais relativos ao pessoal ou á instituição; ordena e arquiva notas de livrança, recibos, cartas ou outros documentos e elabora dados estatísticos; escreve á máquina e ópera com máquinas de escritórios; prepara e organiza processos; presta informações e outros esclarecimentos aos utentes e ao público em geral.

#### **Norma 14ª**

##### **Interrupção da Actividade**

A CAF encerra nas seguintes datas:

1. A CAF encerra aos sábados e domingos, feriados nacionais/ municipais e santos, dia 25 de Dezembro, 1 de Janeiro, terça-feira de Carnaval e no período de férias escolares, de 01 de julho a 31 de Agosto.
2. Se a CAF encerrar por motivos justificados, serão os encarregados de educação ou representantes legais avisados com a devida antecedência;
3. Em caso de greve.
4. Noutras datas a definir pela direcção, **sendo que os encarregados de Educação/Representante Legal, serão informados com 30 dias de antecedência**

#### **Norma 15ª**

##### **Entrega e Recolha de Crianças**

1. A entrega e /ou recolha das crianças na instituição deverá ser feita pela porta principal da Instituição;
2. Será feito o registo de entrega e/ou recolha da criança em dossier próprio;
3. As crianças só serão entregues aos indivíduos que constem na ficha de admissão /renovação de matrícula;
4. A família deverá informar de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como medicação que esteja a fazer;
5. Sempre que não sejam os pais, o Encarregado de Educação ou representante legal da criança a proceder à sua entrega e/ou recolha, os mesmos deveram informar atempadamente a Técnica da respectiva sala, sobre a pessoa que o fará, revelando o seu nome e grau de parentesco;

#### **Norma 16ª**

##### **Mensalidades/Tabela de Participações**

A Tabela de Participações Familiares referente ao prolongamento bem como aos almoços é da competência da Câmara Municipal sendo os cálculos efectuados pela Junta de Freguesia, com base nos documentos comprovativos do agregado familiar e mediante a aplicação de um programa informático elaborado de acordo com a legislação/Normativos em vigor.

#### **Norma 17ª**

##### **Pagamento das Mensalidades**

O pagamento da participação familiar/ mensalidade deverá ser efectuado entre o dia 1 e 8 de cada mês, sendo que:

1. Sempre que o dia 8 coincida com um dia não útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte;
2. Caso o pagamento da mensalidade não se efectue neste período será aplicada a taxa de Acréscimo de 5% por cada dia de atraso.
3. Os almoços serão processados sempre no mês seguinte e calculados com base no valor estabelecido no despacho anual do Ministério da Educação.



4. O pagamento poderá ser efectuado por transferência bancária ou nos serviços administrativos, em numerário ou por meio de cheque.
5. No acto do pagamento da primeira mensalidade ou no início do ano lectivo são devidos os seguintes pagamentos:
  - a. Seguro escolar, cujo valor é actualizado anualmente, sendo que a apólice será fornecida junto da secretária, sempre que solicitada.
  - b. Boné, (facultativo) no caso das crianças que frequentam pela primeira vez o CAF;
6. No período de encerramento do ano letivo da CAF, de 01 de Julho a 31 de Agosto, as crianças que pretenderem continuar a usufruir dos serviços da instituição, poderão inscrever-se na modalidade "Férias Ativas".
7. Quando a admissão se efetuar a partir do dia 15 de determinado mês, o cliente pagará 50% do montante mensal calculado. Sendo a admissão antes do dia 15 de determinado mês, o pagamento da mensalidade será efetuado na totalidade
8. Quando a rescisão do contrato for efetuada com o aviso prévio definido na alinha b) da norma 31, o valor da comparticipação é pago na totalidade ou reduzido a 50%, consoante a saída seja na primeira ou na segunda quinzena do mês corrente.
9. Sempre que os responsáveis queiram rescindir a inscrição referente à frequência da criança na CAF terão de fazê-lo, por escrito, com o mínimo de 30 dias de antecedência. Caso não cumpram o prazo estabelecido terão que liquidar a mensalidade do mês seguinte.
10. Perante ausência de pagamento superior a 30 dias, a instituição poderá vir a suspender a frequência da criança até à regularização das mensalidades e após ter sido realizada uma análise individual da situação do respectivo agregado familiar.

#### **Norma 18ª**

##### **Descontos**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 15% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano letivo, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita.
4. A mensalidade será reduzida em 10%:
  - a) Quando da frequência de dois elementos do agregado familiar na instituição, sendo efetuado o desconto na mensalidade da última criança admitida.
  - b) Em casos em que haja um terceiro ou mais elementos do agregado familiar na instituição, será efetuado um acréscimo de 5% de desconto na criança admitida em relação a criança anterior e assim sucessivamente.
5. A mensalidade será reduzida em 15%:
  - a) Filhos dos colaboradores da instituição e caso haja um segundo ou mais filhos, será efetuado um acréscimo de 5% de desconto na criança admitida em relação a criança anterior e assim sucessivamente.

#### **Norma 19ª**

##### **Seguro de Acidentes pessoais**

1. A Instituição contratará anualmente um seguro de acidentes pessoais que abrange todas as crianças que frequentam a instituição;
2. O referido seguro é acrescido à primeira mensalidade no mês de Setembro;
3. Este seguro não abrange objectos pessoais que as crianças possam utilizar ou trazer de casa, como por exemplo: óculos, próteses, outros aparelhos, objectos de ouro, entre outros.

**Norma 20ª**  
**Passeios ou Deslocações**

1. A CAF organizará passeios e actividades no exterior, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade das crianças;
2. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito dos encarregados de educação/ representante legal aquando da realização de cada actividade;

**Capítulo V**  
**Alimentação e Saúde**

**Norma 21ª**  
**Refeições**

O regime alimentar tem em conta as necessidades relativas às diferentes fases de desenvolvimento das crianças, sendo a alimentação variada, bem confeccionada e adequada quantitativa e qualitativamente à idade das crianças:

1. Sempre que haja interrupções lectivas, o Centro Social responsabiliza-se pelo fornecimento dos almoços devendo os pais/encarregados de educação informar atempadamente a instituição.
2. Os pais devem informar a instituição sempre que o seu filho necessite de uma dieta alimentar especial, o que deve ser fundamentado por declaração médica;
3. Em articulação com a família, a instituição encontrará a melhor forma de solucionar a questão da dieta.
4. As ementas serão afixadas semanalmente em local bem visível da instituição de forma a serem consultadas pelos pais/encarregados de educação.
5. Nas interrupções letivas, sempre que a criança necessite de faltar as primeiras horas da manhã, por motivos justificáveis, e que venha para almoçar, os pais deverão:
  - Avisar a instituição até às 09.00 horas;
  - Trazer a criança no máximo até às 11.30 horas
6. Horário para o Almoço e Lanche:

Salas	Almoço	Lanche
CAF	12.15 horas	16.30 horas

**Norma 22ª**  
**Cuidados de Saúde**

Não será permitida a entrada e permanência da criança no CAF nos seguintes casos:

1. Que apresentem sintomas e sinais de doença, sem a apresentação de uma declaração médica, que comprove a inexistência de qualquer perigo de contágio;
2. Que apresentem falta de higiene ou presença de parasitas;
3. Em caso de doença contagiosa a CAF deverá ser avisada e a criança só poderá regressar acompanhada de uma declaração médica comprovativa de que a doença foi suprimida, ou anotação no boletim de saúde a referir o tempo de ausência da criança na CAF;

4. Sempre que a criança revele algum sinal de mau estar, estado febril, vômitos ou diarreia, os encarregados de educação/representantes legais serão avisados, com a maior brevidade, de forma a tomarem as devidas providências, devendo comparecer o mais rápido possível no local, a fim de levarem o menor;
5. Os responsáveis pais/encarregados de educação deverão informar a Instituição no que se refere a indisposições nocturnas ou outras perturbações que tenham notado na criança;
6. A Técnica, ao receber a criança, se perceber algum sinal de doença que poderá prejudicar a própria, ou outras crianças, poderá não permitir a permanência da mesma na CAF;
7. No caso de acidente ou doença súbita que necessite de atendimento imediato tomar-se-ão as seguintes medidas:
  - a) Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, mal-estar, engasgamento, intoxicação, será contactado imediatamente o Instituto Nacional de Emergência Médica – INEM 112
  - b) Se não for considerado emergência médica recorrer-se-á de imediato aos serviços Hospitalares, sendo a criança acompanhada por um profissional da CAF;
  - c) Far-se-á, em simultâneo, a comunicação aos encarregados de educação/representante Legais que deverão comparecer, o mais rápido possível no local;
8. As crianças que se encontrem em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (por exemplo horários e dosagem).
9. Sempre que a criança se ausentar por motivos de doença durante um período de sete dias consecutivos, deverá apresentar, na altura do regresso a CAF, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento ou anotação do clínico no boletim de saúde da data previsível de retorno a CAF.
10. Todos os medicamentos que a criança tenha que tomar, incluindo antibiótico, durante a sua permanência na CAF, deverão ser entregues à Técnica, devidamente identificados com o nome da criança, dosagem e horários de administração e com a receita e/ou respectiva prescrição médica (apesar deste procedimento, os encarregados de educação e/ou representantes legais tem que assinar o documento interno "Solicitação de Medicação".
11. Todos os medicamentos que a criança tenha que tomar, durante a sua permanência na CAF, sem receita ou prescrição médica só serão administrados mediante o preenchimento do documento interno "Solicitação de administração de medicamentos sem receita e/ou prescrição médica" aquando da entrega da criança e, justificando no mesmo documento o porquê da sua administração. Os medicamentos devem vir identificados com o nome da criança, dosagem e horários que os encarregados e/ou representantes legais querem que sejam administrados, sendo da sua total responsabilidade este procedimento.
12. Pomadas dérmicas, soro, protector solar, gel de banho, creme hidratante, compressas, água termal, entre outros, são da responsabilidade dos encarregados educação/representantes legais.

## **Capítulo VI Direitos e Deveres**

### **Norma 23ª Direitos e Deveres das crianças e famílias**

São direitos das crianças e famílias:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;

- d) A ser informado das necessidades de apoio específico (médicos, psicólogos, terapeutas, etc.);
- e) A ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) A participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal/mensal;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- i) São deveres das crianças e famílias:
- j) Colaborar com a equipa do CAF, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- k) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CAF e os dirigentes da instituição;
- l) Comunicar atempadamente as alterações que estiverem na base da celebração deste contracto;
- m) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contracto previamente estabelecido;
- n) Comunicar por escrito à Direcção, com 30 dias de antecedência, a suspensão temporária ou permanente do contracto da prestação de serviços;
- o) Fornecer as informações necessárias do seu educando aos técnicos responsáveis;
- p) Participar nas reuniões para que seja convocado;
- q) Avisar atempadamente das faltas do seu educando;
- r) Informar previamente a Instituição sobre qual o mês para férias da criança, podendo este período ser continuo ou interpolado de acordo com a programação das férias dos encarregados de educação/representantes legais.
- s) Verificar diariamente avisos de ordem geral afixados nos locais destinados para o efeito;

#### **Norma 24ª Direitos da Direcção**

São direitos da Instituição:

- a) Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
- b) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- c) Ver respeitado o património da Instituição;
- d) Obter elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos encarregados de educação/representante legal no ato da admissão;
- e) Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão dos encarregados de educação/representantes legais que de forma grave ou reiterada, violem as regras que constam neste regulamento.

#### **Norma 25ª Deveres da Direcção**

A Instituição, além das demais obrigações legais ou constantes do presente regulamento, obriga-se a:

- a) Prestar os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços com o encarregado de educação/representante legal da criança.
- b) Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social.
- c) Assegurar o bem-estar, a qualidade de vida das suas crianças e o respeito pela individualidade e dignidade humana.
- d) Assegurar a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais idóneos com formação e qualificação adequada ao desenvolvimento das actividades da resposta social.
- e) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços (funcionários), designadamente através da auscultação dos clientes.
- f) Organizar e manter os ficheiros dos funcionários e das crianças actualizados.

- g) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar das crianças, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.
- h) Dispor de um Livro de Reclamações.
- i) Manter devidamente actualizados os valores das comparticipações e respectivas condições de prestação.
- j) Fornecer a cada encarregado de educação/representante legal um exemplar deste Regulamento no acto da respectiva admissão, bem como ser-lhe comunicadas as alterações posteriormente introduzidas.
- k) Planificar anualmente as actividades a desenvolver pela resposta social.
- l) Afixar, em local visível, o nome do/a Director/a Técnico/a nomeado responsável pela resposta social assim como o quadro de pessoal afecto à resposta social.
- m) Proceder à admissão das crianças de acordo com os critérios definidos pelo presente regulamento.

#### **Norma 26ª** **Deveres dos Colaboradores da instituição**

Constituem deveres dos colaboradores da CAF:

- a) Assegurar a qualidade dos serviços prestados.
- b) Participar em todas as acções de formação promovidas pela instituição de forma a ficarem habilitados com a formação necessária e adequada à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.
- c) Observar escrupulosamente as normas sobre saúde, higiene e segurança no trabalho.
- d) Obedecer à Direcção da instituição e a Director/a Técnico/a em tudo o que respeitar à execução e disciplina do trabalho.
- e) Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade das crianças da Instituição ou que afectem os interesses da mesma.
- f) Velar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho.
- g) A rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua actividade.
- h) Proporcionar na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar às crianças da Instituição.
- i) Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações.
- j) Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho.
- k) Dispor de boa capacidade de comunicação e fácil relacionamento, que permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades das crianças.
- l) Ter elevado sentido de responsabilidade.
- m) Conhecer, entender e cumprir rigorosamente o conteúdo do presente Regulamento Interno e de todas as normas/despachos/legislações técnicas, funcionais e comportamentais instituídas ou associadas ao CAF e seu funcionamento.
- n) O não cumprimento destas normas poderá dar origem à aplicação de penas de advertência, suspensão temporária ou exclusão, salvaguardando-se ao colaborador o direito de defesa e de ser ouvido.

#### **Norma 27ª** **Direitos dos Colaboradores da instituição**

Constituem direitos dos colaboradores (funcionários) do CAF:

- a) Serem tratados com o respeito e dignidade que lhes é devido pelos seus superiores, colegas, crianças e seus familiares.



- b) Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho.
- c) Ter acesso e frequentarem acções de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.
- d) Todos os direitos dos colaboradores, designadamente vencimentos, férias, faltas e licenças, estão assegurados pela instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.

**Norma 28ª**  
**Depósito e Guarda dos Bens das Crianças**

- a) Cada criança terá direito a um espaço para guardar os seus pertences.
- b) O CAF não se responsabiliza pelo extravio de quaisquer objetos de valor que a criança traga para a mesma, nomeadamente: Jogos, brinquedos, brincos, pulseiras, anéis, telemóveis, próteses, lentes ou outras.

**Norma 29ª**  
**Interrupção/Cessação do serviço por iniciativa do cliente**

- a) As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Técnica responsável;
- b) Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
- c) O montante da mensalidade do utente, sofre uma redução de 15%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;
- d) As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos, podem determinar a exclusão da criança;

**Norma 30ª**  
**Interrupção/Cessação do serviço por iniciativa da instituição**

O serviço de CAF da instituição só será interrompido quando superiormente recomendado pelos serviços oficiais de saúde. Pelo não cumprimento dos direitos e deveres do presente regulamento por parte do encarregado de educação/representante legal.

**Norma 31ª**  
**Interrupção/Cessação do serviço por facto não imputável ao prestador**

- a) A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da Instituição;
- b) Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato

**Norma 32ª**  
**Contrato de prestação de serviços**

- a) A instituição e os encarregados de educação ou representantes legais, solidariamente, deverão outorgar no acto de admissão, e antes de iniciar o serviço de CAF, um contrato de prestação de serviços, onde constem o tipo de serviços a prestar e seus horários, os direitos e obrigações das partes envolvidas, o montante a suportar, bem como a vigência e o foro da comarca competente, assim como rubricar um exemplar do presente regulamento que será anexo ao contrato de prestação de serviços.

- b) Do contrato é entregue um exemplar ao encarregado de educação/representante legal e o outro fica arquivado no processo individual da criança.
- c) Sempre que haja alteração aos serviços prestados ou aos montantes cobrados será obrigatoriamente elaborada uma adenda ao contrato de prestação de serviços segundo os mesmos critérios do ponto nº 1.

**Norma 33ª**  
**Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, A instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado a qualquer momento junto da Direcção da instituição, do(a) Director(a) Técnico(a), da Técnica responsável, nos serviços administrativos e junto das colaboradoras, sempre que desejado, dentro do horário estabelecido anteriormente.

**Norma 34ª**  
**Gestão de comportamentos e prevenção de casos de negligência, abusos e maus tratos**

Sempre que ocorram situações de negligência, abuso e maus tratos de colaboradores para com crianças ou vice-versa, crianças e familiares ou vice-versa e entre colaboradores da instituição e familiares ou vice-versa, devem ser comunicados à Direcção e ao Director/a Técnico/a, que posteriormente serão analisados e geridos de acordo com o Manual de gestão de comportamentos, abusos e maus tratos em vigor na instituição.

**Norma 35ª**  
**Situações de emergência**

Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, mal-estar, engasgamento, intoxicação, será contactado imediatamente o Instituto Nacional de Emergência médica – INEM 112.

**Capítulo VII**  
**Disposições Finais**

**Norma 36ª**  
**Alterações ao regulamento**

- a) Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis pelo Centro Social de Vila Cã deverão informar e contratualizar com os encarregados de educação da criança ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assistem.
- b) Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social (Instituto da Segurança Social).

**NORMA 37ª**  
**Integração de Lacunas**

- a) Qualquer caso omissos ou duvidoso neste Regulamento Interno será resolvido pela Direcção, e sujeito a ratificação da Direcção da instituição, tendo sempre em conta o disposto nos seus Estatutos e na Lei geral ou na Lei especial aplicável a organismos da área da solidariedade e economia social.
- b) Para além dos preceitos do presente Regulamento, são aplicáveis a legislação e os instrumentos sobre matéria de cooperação em vigor.

### NORMA 38ª

#### Competência para dirimir litígio de consumo

1. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.
2. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, o consumidor pode optar pela plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>, pela entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local do seu domicílio ou pela entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.

### Norma 39ª

#### Foro competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal Judicial da Comarca de Pombal.

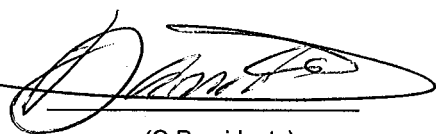
### NORMA 40ª

#### Da Vigência aprovação e entrada em vigor

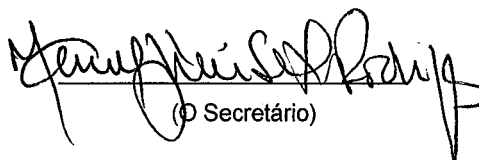
- a) O presente Regulamento Interno de CAF da instituição vigorará por tempo indeterminado, podendo a todo o tempo ser revisto pela Direcção da instituição sempre que esta considere oportuno ou por força da Lei.
- b) Visto e aprovado em reunião de Direcção do Centro Social de Vila Cã no dia 16/05/2019 **entra em vigor a 01 de Setembro de 2019.**

Vila Cã, 16 de Maio de 2019

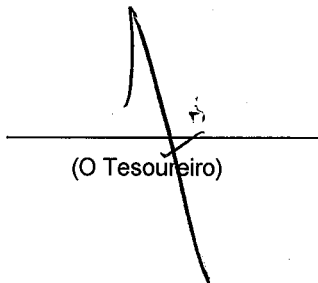
A Direcção



(O Presidente)



(O Secretário)



(O Tesoureiro)

O \_\_\_\_\_, (Cliente/familiar/representante legal), declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

(assinatura do Cliente/Familiar/Representante legal)