



## Centro Social da Quinta da Boa Vista

### Regulamento Interno | CATL

Capítulo I – Disposições gerais.....	3
Capítulo II – Processo de admissão dos clientes.....	4
Capítulo III – Instalações e Regras de Funcionamento.....	9
Capítulo IV – Prestação de Cuidados e Serviços.....	14
Capítulo V – Direitos e deveres.....	20
Capítulo VI – Disposições finais.....	22

Este regulamento é composto por 22 páginas.

### ***Breve descrição do Centro Social da Quinta da Boa Vista***

O Centro Social da Quinta da Boa Vista é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com Estatutos aprovados pela Direção-Geral da Segurança Social, registados em 28 de julho de 1986, no Livro n.º 3 das Associações de Solidariedade Social sob o n.º 51/86, e publicados no Diário da República n.º 255 - III Série de 5 de novembro de 1986. Os mesmos foram objeto de atualização a 28 de outubro 2015, em Assembleia geral, em estrito cumprimento da lei. Recomendamos igualmente a leitura dos referidos estatutos, como complemento a este regulamento interno (disponíveis para consulta na secretaria e na página de internet da instituição).

Com o objetivo principal de suprir carências sociais e colmatar algumas insuficiências ao nível do apoio às famílias, através da prestação de serviços sociais e educativos, o Centro Social da Quinta da Boa Vista surgiu no período pós 25 de Abril de 1974, como resultado de um movimento de ocupação protagonizado por particulares.

Mantendo a inspiração inicial, marcadamente social e comunitária, e, de acordo com o enquadramento legal em vigor, foi dado corpo a uma IPSS, sem fins lucrativos, de cariz laico, e que se tem desenvolvido muito através do voluntariado dos seus associados.

O Centro Social da Quinta da Boa Vista está situado em Meleças – Belas (concelho de Sintra), uma zona ainda considerada como rural, embora já com fortes influências do meio urbano (proximidade de Rinchoa, Algueirão, Mem-Martins, Mercês, Cacém, Belas).

O Centro Social da Quinta da Boa Vista tem um espaço exterior excecional e único na zona, com potencialidades para proporcionar riquíssimas experiências em termos de desenvolvimento global das crianças e jovens. Ringue, parque infantil, jardins imensos e espaços de “cultivo” para além da vasta área florestal que o circunda, e que é parte integrante do espaço. É, como todos os que por cá passam lhe chamam, uma verdadeira “quinta”!

A instituição é constituída por todos os associados em pleno direito de funções. Os órgãos ou corpos gerentes que a dirigem são eleitos em assembleia geral por mandatos de 4 anos, dividindo-se em:

- Assembleia-Geral: a quem compete dirigir os trabalhos das sessões das assembleias, onde todos os associados estão envolvidos nas decisões e escolhas da e para a instituição (por exemplo o plano de atividades anual, o orçamento, o relatório de contas, a eleição dos corpos gerentes). Reúne, em princípio, 2 vezes por ano (março e novembro), e todos os associados devem estar presentes.

- Direção: a quem compete administrar e dirigir a instituição, zelar pelo cumprimento das decisões dos outros órgãos e representar a Instituição. Reúne pelo menos uma vez por mês, e todos os interessados podem fazer chegar até este órgão os pedidos, questões, sugestões que entenderem relevantes.

- Conselho Fiscal: a quem compete vigiar pelo cumprimento da lei e dos Estatutos e, em especial, fiscalizar a escrituração e dar parecer sobre o relatório de contas e orçamento elaborados pela Direção.

O exercício de qualquer cargo nos corpos gerentes é não remunerado e voluntário, e pode ser exercido por qualquer associado, que seja eleito através de lista, em assembleia geral, em conformidade com os Estatutos em vigor.

## **CAPÍTULO I: DISPOSIÇÕES GERAIS**

---

### **NORMA I: Âmbito de Aplicação**

O Centro Social da Quinta da Boa Vista designado por Centro Social Quinta da Boa Vista, Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a Resposta Social de CATL celebrado com o Centro Distrital de Lisboa em 14/10/2016, pertencente a Instituição Particular de Solidariedade Social rege-se pelas seguintes normas.

### **NORMA II: Legislação Aplicável**

O CATL é uma resposta social de natureza sócio educativa vocacionada para o apoio á família e à criança, destinada a acolher crianças do 1º ciclo, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

Sendo assim, rege-se pelo estipulado nos Estatutos da Instituição e ainda nos seguintes diplomas legais:

- a) Lei 76/2015 de 28 de Julho;
- b) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- c) 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) Portaria 196-A/2015 de 1 de Julho;
- e) Portaria 33/2014, de 4 Março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- f) Despacho Normativo n.º 96/89, de 21 de Outubro – Estabelece as Normas Reguladoras das condições de instalações e funcionamento do CATL;
- g) Protocolo de Cooperação em vigor;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **NORMA III: Objetivos do Regulamento**

Este regulamento interno foi concebido para informar todos os Pais/ Encarregados de Educação sobre a forma como o Centro Social da Quinta da Boa Vista orienta e regula as práticas chave de funcionamento para a Resposta Social de CATL.

É nossa plena convicção que a clareza, transparência e objetividade, assente em regras e critérios, favorece o dia-a-dia do Centro Social da Quinta da Boa Vista e, como tal, serve o propósito de colocar a educação e formação das crianças como prioridade máxima, não só enquanto indivíduos, mas também enquanto membros de grupos.

Nesse sentido, apelamos a que todos procedam à leitura detalhada do documento e à interiorização e cumprimento das normas que fazem parte integrante do mesmo, em benefício da qualidade de funcionamento da Instituição.

## NORMA IV: Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. Sob a gestão da Diretora Técnica, o Centro Social da Quinta da Boa Vista dispõe das seguintes **Respostas**:

**a) Creche:** que tem as crianças distribuídas por 2 salas de bebés de 1 ano (ou menos) e 2 salas dos 2 anos;

**b) Jardim de Infância (JI):** composto por 2 salas dos 3 anos, 2 salas dos 4 anos e 2 salas dos 5 anos;

**c) Centro de Atividades de Tempos Livres (ATL):** 3 salas de Atividades de Tempos Livres destinadas às crianças do 1º ciclo (dos 6 aos 10 anos).

Para ter acesso a mais detalhes sobre os objetivos de cada resposta e às respetivas atividades educativas ou curriculares, sugerimos a leitura do projeto educativo e curricular da instituição (disponível na secretaria, na página de internet [www.csqbv.pt](http://www.csqbv.pt), no gabinete de coordenação pedagógica e nas salas), bem como dos projetos curriculares de grupo desenvolvidos em cada ano por cada equipa de sala (disponíveis nas salas, para consulta, e no gabinete de coordenação pedagógica, após o início do ano).

2. Do ponto de vista de **atividades de enriquecimento curricular facultativas** a Instituição disponibiliza o seguinte para a Resposta Social de CATL:

**a) Futebol:** com a periodicidade de uma vez por semana. Esta atividade tem lugar na instituição, com entidade devidamente credenciada para o efeito. Funciona de outubro a maio.

**c) Karaté:** com a periodicidade de uma vez por semana. Esta atividade tem lugar na Instituição, com entidade devidamente credenciada para o efeito. Funciona de outubro a maio.

**d) Dança:** com a periodicidade de uma vez por semana. Esta atividade tem lugar na instituição, com entidade devidamente credenciada para o efeito. Funciona de outubro a maio.

**e) Praia:** atividade facultativa, a realizar, em princípio, no mês de junho, durante uma semana.

**f) Passeios:** serão levados a cabo passeios tendencialmente uma vez por trimestre (período não letivo).

### 2.1 Informações gerais sobre as atividades de enriquecimento curricular facultativas:

**a)** A realização de todas as atividades dependerá sempre de estarem reunidas as condições para o efeito, nomeadamente disponibilidade de pessoal especializado para o efeito.

**b)** Pode a direção decidir alterações de funcionamento a estas atividades, bem como eliminação das mesmas ou introdução de outras que entenda relevantes, garantindo aviso prévio de 1 mês aos Pais/ Encarregados de Educação. Pode ainda a direção rever anualmente as atividades a disponibilizar, devendo para tal informar os pais por escrito no mês de setembro.

**c)** A inscrição na natação, no karaté ou na dança deve ser feita durante o mês de setembro, na secretaria. Qualquer desistência terá de ser comunicada por escrito à secretaria, com pelo menos 1 mês de antecedência.

**d)** A não realização de aulas de natação, karaté ou dança por motivos diversos é da inteira responsabilidade das entidades externas, não havendo lugar a restituição monetária, a menos que as referidas entidades apliquem esta forma de funcionamento.

**e)** Estas atividades têm um custo extra, não incluído na mensalidade.

## CAPÍTULO II: PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

---

### NORMA V: Condições de Admissão

São condições obrigatórias de admissão na Resposta Social do CATL do Centro Social da Quinta da Boa Vista a frequência na Escola EB1 de Meleças.

### NORMA VI: Candidatura

#### 1. Admissão e inscrição de novos utentes:

**1.1 Data limite para inscrição:** a inscrição deve ser efetuada pelos Pais/Encarregado de Educação, na secretaria, até ao dia 31 de julho, no período das 8h às 18h.

**1.2 Pagamentos:** no ato da inscrição deverão ser efetuados os seguintes pagamentos:

a) Matrícula, cujo valor é fixado anualmente pela direção, até final de março. Não há lugar a devolução do mesmo em caso de desistência.

b) Mensalidade correspondente ao mês de setembro (mesmo que o utente apenas ingresse na instituição em período posterior a 1 de setembro).

c) Prémio de seguro relativo aos meses em que vão frequentar a instituição durante o ano que vai de 1 de setembro a 31 de agosto.

#### 1.3 Informação a disponibilizar no ato de inscrição:

No ato da inscrição, ou nos prazos estabelecidos, deverão ser disponibilizados pelos Pais/ Encarregados de Educação a seguinte informação:

a) Dados biográficos (Cartão de cidadão, ou bilhete de identidade ou boletim de nascimento de todos os elementos do agregado familiar e cartão de beneficiário da segurança social e dos serviços médicos ou sociais onde a criança se encontra inscrita e cartão de contribuinte da criança).

b) Rendimentos mensais de todos os elementos do agregado familiar;

c) IRS do ano anterior e a respetiva nota de liquidação;

d) Encargos com a habitação (ou amortização de empréstimo);

e) Boletim de vacinas da criança, atualizado;

h) Proposta de sócio da instituição devidamente preenchida;

j) Termo de conhecimento e aceitação das condições do seguro de acidentes pessoais e do regulamento interno devidamente assinado.

**1.3.1** A não apresentação de algum destes documentos nos prazos indicados pela secretaria inviabiliza a validação da inscrição e a mesma fica sem efeito.

**1.3.2** Em situações especiais pode ser solicitada a informação da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.

**1.3.3** Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetiva informação probatória, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção da informação em falta.

#### 1.4 Documentos a receber no ato da inscrição:

a) No ato da inscrição serão entregues aos Pais/ Encarregados de Educação os seguintes documentos:

- Cópia do regulamento interno;
- Cópia com o nº da apólice do seguro de acidentes pessoais, com indicação das eventualidades cobertas e respetivos capitais. Para além disso, tal como já referido ao longo deste regulamento, recomenda-se a consulta dos Estatutos e do projeto educativo e curricular da Instituição (disponíveis na secretaria e na página da internet da instituição).

### **1.5 Condições prévias para a frequência da Instituição:**

Antes da criança frequentar a instituição é obrigatório que:

- a) Entregue uma declaração médica em como a criança tem condições para a frequência escolar;
- b) O encarregado de educação tenha uma entrevista com o educador ou técnico responsável pela sala que irá frequentar.

### **1.6 Renovação de inscrições para utentes atuais:**

**1.6.1** A renovação das inscrições para o ano letivo seguinte é efetuada em abril de cada ano, mediante preenchimento de impresso próprio entregue na secretaria da Instituição ou impresso digital.

**1.6.2** De acordo com os prazos indicados no referido impresso deve ser disponibilizado na secretaria informação sobre:

- a) todos os rendimentos mensais de todos os elementos do agregado familiar;
- b) IRS do ano anterior e a respetiva nota de liquidação;
- c) Recibo da renda de casa (ou amortização de empréstimo).

**1.6.3** A não apresentação de algum destes documentos nos prazos indicados pela secretaria inviabiliza a validação da renovação da inscrição e a mesma fica sem efeito, sendo preenchida a vaga.

**1.6.4** A inscrição só se efetivará após o pagamento, durante o mês de Maio, do valor correspondente à renovação da inscrição. Deverá ser pago igualmente o prémio de seguro anual (até setembro).

**1.6.5** O valor de renovação da inscrição é fixado anualmente pela direção. Para o 1º filho o mesmo será 75% do valor fixado para matrículas, para o 2º filho e seguintes o mesmo será 50% do valor fixado para matrículas. Não há lugar a devolução em caso de desistência.

### **1.7 Ex-utentes que pretendem reingressar :**

**1.7.1** Processos de admissão e de inscrição: aplica-se o exposto para todos os outros novos utentes (ponto 1., Capítulo II, Norma VI).

**1.7.2** Valor da inscrição: para estes casos em concreto aplica-se o exposto nos valores de renovação da inscrição (ponto 1.6.5, Capítulo II, Norma VI).

## **NORMA VII: Admissão**

**1. Admissões:** Até ao dia 20 do mês de Agosto os candidatos admitidos serão informados, pela secretaria, e ser-lhes-á marcada uma data para efetivar a inscrição.

## **NORMA VIII: Acolhimento**

1. No primeiro dia da criança no estabelecimento, estará disponível o educador para acolher cada criança e família;

### **NORMA IX: Processo Individual do Utente**

1. Do processo individual do utente consta a seguinte informação:

- a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança e da sua família;
  - b) Data de inscrição e de admissão;
  - c) Horário habitual de permanência da criança na creche;
  - d) Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;
  - e) Identificação e contacto do médico assistente;
  - f) Declaração médica comprovativa do estado de saúde da criança que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
  - g) Informação da regularização das vacinas;
  - h) Autorização, devidamente assinada pelos encarregados de educação, com identificação da(s) pessoa(s) a quem a criança pode ser entregue;
  - i) Informação sociofamiliar;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços devidamente assinado;
  - k) Exemplar da apólice de seguro escolar;
  - l) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
  - m) Registos das iniciativas de formação e avaliação da sua eficácia, realizadas com as famílias das crianças;
  - n) Outros relatórios de desenvolvimento;
  - o) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual da criança é arquivado em local próprio e de fácil acesso à responsável de sala e coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;
4. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.
5. Terminado o Vínculo contratual com a criança, o processo será guardado nos 5 anos seguintes, data após o qual será destruído.

### **CAPÍTULO III: INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

---

#### **NORMA X: Instalações**

1. O Centro Social da Quinta da Boa Vista está sediado em Rua da Escola nº86, 2605-121 Belas e as suas instalações são compostas por um edifício principal (onde estão localizadas 3 salas de creche, 2 salas de jardim de infância, refeitório, gabinetes e serviços administrativos, cozinha) e por edifícios construídos de raiz (3 salas de creche, 4 salas de jardim de infância, 3 salas de ATL, ginásio, garagem).

#### **NORMA XI: Horários de Funcionamento**

1. Para efeitos do presente regulamento o ano inicia-se no dia 1 de setembro de cada ano e termina em 31 de Agosto do ano seguinte.

**2. A instituição encontra-se encerrada nos seguintes dias do ano:**

- a) Feriados obrigatórios nacionais e municipais (neste caso, 29 de junho);
- b) Dia de Carnaval (3ª feira) e dias 24 e 31 de dezembro;
- c) 3 dias úteis consecutivos no final ou início do ano (final de agosto ou início de setembro). Os dias em concreto serão sempre devidamente informados por escrito até ao final de fevereiro.

**3. Horários da Resposta Social:**

**3.1** A resposta CATL funciona de 2ª feira a 6ª feira, em dias úteis, das 07h30 às 9h das 13h às 14:30h das 15:30 às 16h e das 17 às 19:30h, no período lectivo. E das 7:30 às 19:30 em período não lectivo. Este horário será alterado durante os meses de julho (abertura às 07h30 e encerramento às 19h00) e agosto (abertura às 08h00 e encerramento às 18h30), devido a redução de utentes e de colaboradores (período de férias).

**3.3** Depois da hora de encerramento da Instituição os Pais/ Encarregados de Educação que não tenham recolhido os seus educandos serão responsáveis pelas despesas inerentes (que serão incluídas na fatura do mês seguinte). A direção fixa anualmente o montante a cobrar, para cada atraso, e o mesmo é comunicado por escrito aos Pais/ Encarregados de Educação no início de cada ano.

**3.4** O horário de entrada das crianças é até às 09h30, com 30 minutos de tolerância.

**3.5** Entradas na instituição após o horário limite:

a) Quando, por qualquer necessidade já prevista, a criança precisar entrar mais tarde, deverão os Pais/ Encarregados de Educação antecipadamente informar por escrito a responsável da sala.

b) Se se tratar de uma situação imprevista, deve o encarregado de educação informar via telefone, logo que possível (em caso de impossibilidade de contacto com a sala recorrer à secretaria).

c) Em ambos os casos descritos acima, se implicar a não utilização do serviço de transportes, deve informar a secretaria.

d) Sempre que se verifique a circunstância de pelo menos um dos Pais/ Encarregados de Educação se encontrar desempregado, o horário máximo de permanência da criança será de 8h/dia, salvo em situações devidamente fundamentadas e aprovadas previamente.

e) Sempre que haja necessidade de uma criança sair mais cedo e isso implicar a não utilização do serviço de transporte deve o encarregado de educação informar a secretaria.

**3.** O Centro Social da Quinta da Boa Vista dispõe das seguintes estruturas de apoio, serviços auxiliares e administrativos:

a) *Secretaria e serviços administrativos:* este serviço funciona das 08h00 às 18h30, sem encerrar para almoço (com horário reduzido no mês de agosto, das 9h30 às 17h30).

b) *Gabinete de Psicologia:* enquanto se registarem as condições favoráveis para a sua manutenção, a instituição dispõe de um Gabinete de Psicologia, dirigido aos seus utentes, que atualmente funciona todos os dias

úteis, das 09h00 às 17h00 (encerrando para almoço, por motivo de férias ou por eventual baixa médica ou licença de parentalidade).

**c) Gabinete médico:** enquanto se registarem as condições favoráveis para a sua manutenção, a Instituição dispõe de um gabinete médico, disponível para os seus utentes e associados, que funciona uma vez por semana (encerramento para motivo de férias ou por eventual baixa médica ou licença de parentalidade).

**d) Serviços de apoio:** como estruturas de apoio e serviços auxiliares há ainda que destacar: cozinha, limpeza e lavandaria, jardinagem e refeitório (para colaboradores).

## **NORMA XII: Entradas e Saídas**

### **1. Acesso e circulação:**

**1.1** Têm acesso à instituição, durante o horário de funcionamento, os seus colaboradores, corpos gerentes, pais/encarregados de educação, sócios, bem como pessoas devidamente identificadas e autorizadas para o efeito.

**1.2** No período compreendido entre as 09h30 e as 17h15 o portão principal (Av. Dr. António Nabais) encontra-se encerrado, pelo que o acesso faz-se apenas de forma pedonal, pelo portão secundário (Rua da Escola).

**1.3** Entre as 07h30 e as 09h30 e as 17h15 e as 19h30 o acesso de viaturas particulares para transporte das crianças está autorizado.

**a)** Os condutores devem respeitar a velocidade máxima de circulação (20 km/h), por forma a garantirem a total segurança dos utentes e peões em geral.

**b)** Devem sempre respeitar as zonas demarcadas que proíbem a paragem e estacionamento, pois as mesmas estão destinadas ao estacionamento e circulação dos autocarros da Instituição e a acesso de meios de socorro e emergência em caso de necessidade.

**1.4** Existem zonas de acesso reservado, onde só está permitida a entrada de pessoal devidamente autorizado, como seja a cozinha, a secretaria, o gabinete médico, o gabinete de psicologia, a lavandaria, a garagem.

### **2. Entrega e recolha de crianças:**

**2.1** As entregas e recolhas de crianças deverão ser feitas pelos pais ou encarregados de educação na sala de acolhimento do edifício principal, ou na respetiva sala, dependendo do horário em questão.

**2.2** A entrada e saída da criança deverá ser registada diariamente, no momento de chegada e partida da criança, pelos Pais/Encarregados de Educação e funcionários em formulário próprio disponível.

**2.3** No caso de serem outras pessoas a recolher as crianças os seus nomes deverão constar obrigatoriamente no processo individual do utente (no registo biográfico, que pode ser atualizado sempre que necessário). Caso se trate de uma pessoa que não conste nesse processo, então, deve seguir-se um de dois processos:

**2.3.1** Aviso prévio: se houver possibilidade de prever com antecedência, deve ser feita comunicação por escrito, à sala, indicando sempre o nome e contactos dessa pessoa e enviando antecipadamente e devidamente assinado o termo de responsabilidade disponibilizado para o efeito.

**2.3.2** Contacto telefónico: se não houver possibilidade de prever com antecedência, deve o encarregado de educação entrar em contacto telefónico com a sala, ou em alternativa com a secretaria, e a pessoa que recolhe a criança assinará um termo de responsabilidade, que a instituição disponibiliza para o efeito.

**2.4** Não serão permitidas as recolhas de crianças sem que os respetivos pais/encarregados de educação assinem e enviem antecipadamente um termo de responsabilidade:

- a) Por menores de 18 anos;
- b) Outros adultos cuja situação não esteja coberta no ponto 2.3;
- c) Envio de crianças sozinhas para casa.

**2.5** Se existirem casos em que pessoas deixam de poder efetuar a recolha de crianças, deve o encarregado de educação atualizar o registo biográfico. No caso de se tratar do pai ou da mãe, deverá o encarregado de educação apresentar um documento legal de suporte para esse efeito.

**2.6** Para recolhas de crianças efetuadas através do serviço de transportes aplicam-se exatamente as mesmas regras anteriormente enunciadas.

### **Norma XIII: Férias e Faltas**

1. É obrigatório que todas as crianças tenham pelo menos 22 dias úteis de férias durante o ano.
2. É ainda obrigatório que pelo menos 10 dias úteis consecutivos sejam gozados durante os meses de julho e/ou agosto, sendo que não podem englobar os 3 dias que a Instituição está fechada, podendo os restantes dias ser gozados em qualquer época do ano.
3. O encarregado de educação deve dar informação, por escrito, do período de férias do seu educando, até final do mês de abril, mediante impresso próprio fornecido para o efeito pela secretaria. Eventuais alterações devem igualmente ser comunicadas por escrito (em papel ou formato digital), com a antecedência mínima de uma semana, ou no máximo até ao fim do mês de junho para as férias a gozar durante os meses de Julho e/ou Agosto.
4. Quando a criança faltar, por qualquer necessidade já prevista, deverão os Pais/ Encarregados de Educação informar por escrito antecipadamente a responsável da sala, indicando o período da ausência. Caso se trate de um imponderável, então, deve ser feito um contacto telefónico (ou pessoal) para a sala (no caso de não se conseguir para a secretaria), indicando igualmente o período esperado da ausência.
5. Se a criança faltar durante 20 dias úteis consecutivos sem aviso, a sua inscrição será cancelada, abrindo de imediato vaga para a entrada de outra criança, sem prejuízo da exigibilidade das correspondentes participações devidas até à data do cancelamento.
6. Para verificação da assiduidade das crianças a responsável por cada sala dispõe de um mapa mensal de registo de presenças.

### **NORMA XIV: Pagamento da Mensalidade**

1. De acordo com o normativo da Segurança Social em vigor, anualmente a direção aprova uma tabela com os coeficientes para cálculo das mensalidades a aplicar a cada Resposta Social, ordenados por escalões de rendimentos. Essa aprovação é feita até final de março e aplica-se no ano seguinte, que se inicia a 1 de setembro e termina a 31 de Agosto.

2. Na fixação do valor anual das mensalidades são tidos em consideração os custos efetivos dos serviços prestados pela instituição e o referido normativo da Segurança Social. As mensalidades incluem os custos referentes à prestação do serviço das Respostas Sociais e áreas de suporte, e também os custos da alimentação, do material de desgaste e das atividades de enriquecimento curricular integradas no currículo.

3. O valor da mensalidade só poderá ser alterado no decurso do ano em casos de força maior, devidamente justificados, depois de aprovados em direção e com a antecedência mínima de 1 mês.

4. Cada utente pagará um valor anual de mensalidade de acordo com os rendimentos e encargos do seu agregado familiar, devidamente comprovados pelos documentos solicitados.

5. A Instituição reserva-se o direito de, em caso de haver dúvidas sobre a veracidade dos rendimentos e encargos apresentados, efetuar as diligências complementares consideradas adequadas ao apuramento das situações e a determinar o valor da mensalidade anual de acordo com os rendimentos presumidos.

6. Com exceção do disposto nos dois pontos seguintes, a mensalidade será paga durante os 12 meses do ano. 7. No caso das crianças que frequentam o último ano do do ATL (4º ano), a mensalidade dos meses de julho e de agosto é distribuída de forma igual pela mensalidade dos restantes meses, havendo lugar ao pagamento de 10 prestações durante o ano (de setembro a junho).

7. Quando a mensalidade for superior ao valor anualmente definido pela direção como mínimo, em caso de ausência da criança da instituição, por um período mínimo de 5 dias úteis consecutivos, será feito um desconto, de acordo com o número de dias de ausência da criança. Este procedimento apenas se aplica nos seguintes casos:

a) férias: devidamente comunicadas à instituição por escrito, de acordo com o ponto 3. (Capítulo III, Norma XIII).

b) faltas: devidamente comunicadas à instituição, de acordo com o ponto 4. (Capítulo III, Norma XIII).

7.1 O cálculo do desconto é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

**Desconto** = 20% x valor diário da mensalidade x nº de dias de ausência (maior ou igual a 5 dias úteis consecutivos)

**Valor anual da mensalidade** = valor mensal x 12 meses (ou 10 meses para os casos do ponto 6.)

**Valor diário da mensalidade** = valor anual da mensalidade: nº de dias úteis legais do ano (de 1 de setembro a 31 de agosto)

7.2 O desconto em questão apenas será processado na fatura do mês seguinte, depois de validação da ausência com o mapa mensal de presença das salas. Este mapa é elaborado até dia 20 de cada mês. Faltas no período entre dia 21 e final do mês transitam para o mês seguinte.

8. Para casos de faltas ou férias em que não tenha havido comunicação à Instituição não se aplicará o desconto, pois, na ausência de informação, todos os dias são confeccionadas as refeições por exemplo, logo, incorre-se em custos efetivos.

9. No início de cada mês é enviada aos Encarregados de Educação uma fatura, devidamente discriminada, nomeadamente com indicação dos valores da mensalidade, do transporte e das atividades de enriquecimento curricular facultativas e de outros custos já mencionados neste regulamento, a pagar no mês respetivo.

**9.1** O pagamento do valor constante da fatura deverá ser efetuado até ao dia 8 de cada mês, por uma das seguintes formas: débito direto, referência, cheque ou transferência bancária. Outras opções como por exemplo cheque infância ou numerário devem ser validadas com a secretaria.

**9.1.1** Os pagamentos em numerário só poderão ser efetuados diretamente na secretaria.

**9.1.2** Os pagamentos através de cheque deverão ser emitidos à ordem do Centro Social da Quinta da Boa Vista e poderão ser entregues diretamente na secretaria, ou enviados em envelope fechado, dirigido à secretaria, com indicação do nome e da sala da criança, ou do número da fatura a que o mesmo respeita.

**9.1.3** Os pagamentos por transferência bancária deverão ser comprovados junto da secretaria, através da apresentação ou envio de cópia do documento justificativo da transferência, acompanhado do nome e da sala da criança, ou do número da fatura a que respeita.

**9.2** A instituição só emitirá o correspondente recibo no ato da entrega do numerário, ou após boa cobrança dos meios de pagamento utilizados, ou depois de confirmada a realização da respetiva transferência.

**9.3** Quando o pagamento não for efetuado e comprovado no prazo fixado no ponto 9.1, os Pais serão notificados.

**9.4** O não pagamento ou a falta da sua comprovação durante 2 meses consecutivos poderá levar, por deliberação da direção, ao impedimento da criança frequentar a Instituição.

**10.** Em caso de desistência, deverá o encarregado de educação informar a secretaria, por escrito, da intenção de desistir da frequência da Instituição. Este aviso deve ter pelo menos a antecedência de 1 mês em relação ao último dia de frequência.

**10.1 Custos:** caso o último dia de frequência não coincida com o último dia útil do mês, então, haverá lugar ao pagamento integral do mês em questão (todas as atividades e serviços, para além das mensalidades).

**10.2 Valores de matrículas e renovações:** não haverá devolução de pagamentos relativos a matrículas ou renovações de matrículas.

#### **NORMA XVI: Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades**

**1.** A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor, segundo os coeficientes abaixo indicados.

##### **GRELHA de APLICAÇÃO de COEFICIENTE 2018/2019 ESCALÃO**

<b>RESPOSTA SOCIAL CATL</b>	<b>1º</b>	<b>2º</b>	<b>3º</b>	<b>4º</b>	<b>5º</b>	<b>6º</b>
	31,8%	33,6%	34,5%	36,3%	37,3%	38,3%

**2.** De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ílquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

## CAPÍTULO IV

### PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

---

#### NORMA XV: Alimentação

**1. Refeições:** A instituição fornecerá a todas as crianças o almoço e o lanche, fornece ainda o pequeno almoço (apenas até às 08h30, caso não tenham tomado em casa).

**2. Ementas:** São elaboradas por uma nutricionista, de acordo com as orientações da Organização Mundial de Saúde, sendo confeccionadas diariamente no CSQBV. Para conhecimento dos encarregados de educação, são afixadas no início de cada semana em todas as salas as ementas com as refeições para cada dia da semana. As mesmas são igualmente colocadas na página da internet da Instituição.

**2.1** Ementa alternativa: em casos devidamente justificados, por razões médicas, a Instituição fornecerá uma ementa alternativa:

**2.1.1** Para situações permanentes, devidamente acompanhados com a respetiva declaração médica. Estes casos devem ser indicados aquando da inscrição, ou na renovação da mesma.

**2.1.2** Para situações temporárias, resultado de doenças ou indisposições, sempre comunicadas por escrito.

**2.1.3** Não existe regime de alimentação (almoço) trazido de casa.

#### NORMA XVI: Transportes e Custos

As crianças que utilizem o serviço de transportes da Instituição estão sujeitas aos seguintes procedimentos:

**1.** Devem respeitar os horários, percurso e paragens estabelecidas e comunicados no início de cada ano.

**2.** A instituição reserva-se o direito de, por motivos de força maior, alterar horários, percurso e paragens, com aviso prévio de pelo menos 15 dias, prazo esse que só não será respeitado em situações muito excecionais. Para as 2 situações abaixo indicadas considera-se a informação em regulamento interno como o aviso, bastando informar das novas rotas e horários na semana anterior.

**2.1** período de férias (julho, agosto, páscoa e natal), pela redução do número de utentes e de colaboradores;

**2.2** nas 2 semanas em que a praia tem lugar (na parte da manhã).

**3.** Todos os pedidos para utilização do transporte têm de ser feitos diretamente na secretaria, preferencialmente aquando do processo de inscrição. Todos os pedidos ficarão sujeitos à disponibilidade de lugares e possibilidade de alteração de horários e percurso, sempre a avaliar pelos serviços da secretaria. O serviço de transporte só fica garantido após confirmação por parte da secretaria.

**4.** A desistência ou alteração permanente da utilização do transporte deve igualmente ser comunicada, por escrito, diretamente à secretaria, com a antecedência mínima de 1 mês. A não utilização do serviço por motivo de férias ou faltas de utentes não se considera como desistência nem alteração.

- 5.** Cada criança só pode estar inscrita numa das voltas da manhã e/ou numa das voltas da tarde. A inscrição da criança nos 2 horários disponíveis da manhã e/ ou nos dois horários disponíveis da tarde implicará o envio de uma exposição por escrito do encarregado de educação, sujeita a aprovação pela direção.
- 6.** A criança só será recolhida ou entregue na paragem designada para o efeito. Em caso de alteração a secretaria deve ser avisada com a devida antecedência (no dia anterior para o serviço da manhã e até às 15h00 para o serviço da tarde). Mais ainda, essa alteração só poderá ser aceite caso não implique mudanças significativas do percurso e dos horários em vigor.
- 7.** O serviço de recolha e entrega de crianças deve ser rápido e não implicará em caso algum a deslocação da auxiliar da carrinha ou do motorista ao interior das habitações dos utentes. Estes devem estar no ponto de entrega ou recolha previamente designado. Não se farão períodos de espera superiores a 2 minutos.
- 8.** Aquando da entrega da criança se não estiver ninguém para receber, ou se o tempo de espera exceder o limite referido acima, a criança volta para a instituição decorrendo a partir daí a cobrança do tempo excedente, conforme o ponto 3.3 (Capítulo III, Norma XI).
- 9.** A Instituição poderá de forma absolutamente excepcional disponibilizar um serviço pontual e ocasional de transportes para utentes. Nestes casos, o encarregado de educação deverá contactar a secretaria. Esta avaliará se existe, para o dia e situação em concreto, alguma vaga nos autocarros, e se este serviço não implica mudanças significativas do percurso e horários em vigor, por forma a não afetar o serviço regular de transportes aos utentes habituais. A utilização deste serviço excepcional será cobrada na fatura do mês seguinte, de acordo com o valor estabelecido anualmente pela direção.
- 10.** Anualmente a direção aprova o valor mensal dos transportes. Essa aprovação é feita até final de março e aplica-se no ano seguinte, com início a 1 de Setembro e fim a 31 de Agosto.
- 11.** Na fixação do valor mensal dos transportes são tidos em consideração os custos efetivos dos serviços prestados pela instituição.
- 12.** Os valores referidos nos pontos anteriores só poderão ser alterados no decurso do ano em casos de força maior, devidamente justificados, depois de aprovados em direção e com a antecedência mínima de 1 mês.
- 13.** Se uma criança utiliza o serviço de transportes da Instituição apenas na ida ou apenas no regresso para casa, a importância a pagar mensalmente será reduzida em 40%.
- 14.** No caso de 2 irmãos utilizarem o serviço de transportes em simultâneo, será efetuado um desconto de 40% nos custos de transporte do 2º dos irmãos. Se o serviço for utilizado por 3 irmãos em simultâneo, então, não se aplica o disposto antes, mas sim a gratuitidade do serviço para o 3º irmão.
- 15.** O pagamento dos transportes será efetuado através de 10 prestações durante o ano (de setembro a junho).
- 16.** Não haverá lugar a devolução ou suspensão de pagamento nos casos de: alterações de rotas previstos neste regulamento interno (ver ponto 2, Norma XVIII, Capítulo IV), férias e faltas de utentes e não utilização num dia específico da semana vs frequência de atividades de enriquecimento curricular facultativas) e cancelamento no decorrer do ano letivo.

17. Para os casos de serviço ocasional e excepcional de transportes (ver ponto 9, Norma XVIII, Capítulo IV) a direção fixa, até final de Março, um valor único por viagem/utente válido para o ano que se inicia a 1 de Setembro seguinte. No caso de serem irmãos a utilizar simultaneamente este serviço ocasional, aplica-se o disposto no ponto 14 (Norma XVIII, Capítulo IV).

#### **NORMA XVII: Passeios, Deslocações e Outros Custos**

##### **Custos da praia e passeios:**

###### **1. Praia:**

1.1 Até final do mês de abril devem os encarregados de educação confirmar, por escrito, através de impresso próprio fornecido para o efeito, a participação dos seus educandos na atividade da praia, mediante informação do custo máximo estimado.

1.2 O valor final a cobrar será aprovado pela direção e comunicado aos encarregados de educação até final de maio. Para cálculo desse valor serão tidos em consideração o número de participantes, os custos com pessoal e com transportes.

1.3 O valor a cobrar será incluído na fatura do mês de junho.

1.4 O valor a cobrar será único, independentemente da possibilidade de alguma criança não participar nos 5 dias úteis da atividade.

#### **NORMA XVIII: Seguro**

1. A Instituição contrata anualmente um seguro de acidentes pessoais que abrange todas as crianças que a frequentam.
2. Todos os custos e encargos, sejam de que natureza for, não cobertos pelo seguro, ou que ultrapassem os limites contratados, serão da inteira e exclusiva responsabilidade dos Pais/ Encarregados de Educação.
3. Ressalvamos que o seguro não cobre óculos e afins.

#### **NORMA XIX: Saúde e Higiene**

1. **Impedimento de frequência ou afastamento temporário:** a Instituição tem a obrigação de zelar pelo bom estado de saúde de todas as crianças que a frequentam, pelo que não é aceite a permanência ou pode ser recusado o acolhimento de crianças nas seguintes condições (conforme legislação em vigor):

1.1 **Portadoras (ou com suspeita de serem portadoras) de doenças** infetocontagiosas, nomeadamente: difteria, escarlatina e outras infeções naso-faríngeas por estreptococo hemolítico do grupo A, febre tifoide e paratifoide, hepatite A e B, impétigo, infeções meningocócicas (meningite e sepsis), parotidite epidémica, poliomielite, rubéola, sarampo, tinha, tosse convulsa, tuberculose pulmonar, varicela ou outras.

1.2 Que se encontrem visivelmente doentes e necessitem de cuidados especiais, sendo a sua situação suscetível de criar problemas a outras crianças que frequentam a instituição (exemplo: estomatite aftosa). Nestes casos, na falta de uma declaração médica em contrário, pode o responsável pelo acolhimento da criança recusar a sua admissão na sala, até que seja comprovado, por declaração médica ou cura clínica (isenção total de sintomas), o seu bom estado de saúde.

**1.3** Que apresentem falta de higiene ou parasitas se, depois de ter seguido um aviso por escrito, se verificar a ausência de ação em conformidade com a situação detetada.

**2. Período de impedimento de frequência ou de afastamento temporário e regresso à frequência:**

**2.1** Os períodos de evicção escolar obrigatória consignados na lei em vigor têm de ser respeitados.

**2.2** As crianças portadoras de doenças infetocontagiosas só podem voltar a frequentar a instituição perante uma declaração médica que autorize a frequência, atestando a inexistência da doença ou o tempo de evicção escolar a considerar (e tendo o mesmo sido respeitado) e a ausência de perigo de contágio, conforme legislação em vigor.

**2.3** Todas as declarações são passíveis de confirmação pelo nosso serviço médico, assim como a sua autenticidade

**2.4** As crianças com episódios febris resultantes de situações virais, só poderão regressar quando não houver manifestação de sintomas. Sempre que os sintomas permanecerem os pais serão contactados para virem buscar as crianças à instituição.

Em caso de intervenção cirúrgica a criança só poderá regressar com atestado médico ou alta médica, que mencione o regresso às atividades normais (escola) e não apenas ao domicílio.

**3.** Enquadramento legal: o decreto-lei n.º 229/94, de 13 de setembro, altera o decreto-lei n.º 89/77, de 8 de março, que permite o afastamento temporário da frequência escolar e demais atividades desenvolvidas nos estabelecimentos de ensino dos alunos, pessoal docente, administrativo e auxiliar quando atingidos por doenças transmissíveis; o decreto regulamentar nº3/95, de 27 de janeiro, aprovou a lista de doenças transmissíveis que originam evicção escolar, bem como os respetivos períodos de afastamento temporário

**4. Indisposições noturnas ou fora do período de permanência na Instituição:** os pais ou encarregados de educação deverão informar por escrito o responsável pela sala nos casos de indisposições noturnas ou outras alterações relevantes que tenham notado na criança, fora do período de permanência na instituição.

**5. Procedimento em caso de deteção de doença ou de acidente no período de permanência na instituição:**

**5.1 Doença:** A deteção de situações de doença durante a frequência da instituição, dará obrigatoriamente lugar a comunicação ao encarregado de educação (por telefone), devendo este acorrer de imediato à instituição a fim de efetuar as diligências que se considerarem necessárias ao rápido encaminhamento da criança a tratamento adequado.

**a)** A partir dessa altura a Instituição não assumirá responsabilidade pela evolução do estado de saúde da criança tomando, no entanto, todas as medidas necessárias ao controlo imediato da situação.

**b)** Utilização do transporte coletivo da instituição: as crianças com episódios febris terão de ser transportadas pelos encarregados de educação. Em caso de exceção, estando esta decisão sempre a cargo da instituição mediante o caso em concreto, a mesma não assumirá responsabilidade pela evolução do estado da criança. Não será permitido o transporte de crianças com historial de convulsões.

**5.2 Acidente:**

**a)** em caso de queda, acidente ou situação análoga de maior gravidade ocorrida durante a frequência da

instituição, recorrer-se-á aos serviços hospitalares, sendo este facto comunicado ao encarregado de educação, devendo este comparecer de imediato no local indicado.

**b)** será efetuado um registo escrito da ocorrência, pela pessoa responsável pela criança na altura do acidente e o mesmo registo será revisto pela coordenação pedagógica e será comunicado à direção. O referido registo fica disponível para consulta pelo encarregado de educação, caso assim o solicite.

## **6. Medicamentos:**

**6.1** Os encarregados de educação deverão evitar que as horas de administração de medicamentos coincidam com o período em que as crianças se encontrem na Instituição.

**6.2** Reserva-se o direito da instituição não administrar medicamentos de toma única.

**6.3** Só se administrarão medicamentos mediante informação escrita do encarregado de educação (impresso próprio disponibilizado para o efeito), com indicação precisa e clara dos seguintes elementos: nome da criança, nome do medicamento a administrar, dosagem do medicamento, horário, duração do tratamento e outras informações úteis (medicamentos devem vir com nome da criança escrito).

**6.4** Se a criança tiver um episódio febril, ser-lhe-á ministrado um medicamento para baixar a temperatura, mediante autorização do encarregado de educação (após contacto telefónico).

**6.5** Os medicamentos (incluindo os não sujeitos a receita médica) que têm indicação para serem dados em esquema, terão de ser acompanhados por declaração médica ou cópia da prescrição médica.

**6.6** Em caso de não existir prescrição médica ou em caso de situações duvidosas, reserva-se o direito da instituição encaminhar a situação para o médico da instituição.

## **NORMA XX: Comunicação**

### **1. Comunicação escrita e reuniões com Pais/encarregados de educação e contactos com corpos gerentes:**

**1.1 Comunicação escrita para recados:** dando todo o privilégio ao contacto frequente e pessoal entre os colaboradores da instituição e os encarregados de educação, é aqui expressa a necessidade de se utilizar a forma escrita na generalidade dos recados. Para tal, a instituição disponibiliza para cada criança um caderno (e respetiva pasta), bem como um conjunto de impressos (mencionados ao longo deste regulamento).

Por outro lado, a Instituição faz chegar também através de circulares as mensagens chave, quer de âmbito geral, quer de âmbito de sala. Estas circulares serão enviadas por e-mail ou disponibilizados em papel, conforme opção selecionada pelos encarregados de educação no início de cada ano.

#### **1.2 Reuniões:**

**1.2.1** Reuniões de início e final do ano: ao longo do ano existirão pelo menos 2 reuniões com os encarregados de educação e a equipa de cada sala, uma a ter lugar no máximo até 15 de outubro e outra a ter lugar em junho.

**1.2.1** Horário semanal para reuniões individuais: cada educador disponibiliza um horário semanal para atendimento aos encarregados de educação, que deverá ser acionado, mediante prévia marcação.

**1.2.3** Horário semanal para reuniões individuais com coordenação pedagógica: o gabinete de coordenação pedagógica disponibiliza um horário semanal para atendimento aos encarregados de educação, que deverá ser

acionado, mediante prévia marcação.

## **2. Contactos com corpos gerentes:**

**2.1 Reuniões de direção:** todos os meses tem lugar uma reunião de direção. Todos podem fazer chegar os assuntos que entendam relevantes para serem objeto de apreciação.

**2.2 Reuniões com a direção:** mediante pedido e marcação prévia, qualquer encarregado de educação pode solicitar reunir com a direção.

**2.3 Assembleias gerais:** órgão máximo de decisão das grandes áreas de gestão, escolhas e prioridades, onde todos os associados devem marcar presença (reúne pelo menos duas vezes por ano, em março e novembro).

## **3. Lista de contactos:**

**3.1 da Instituição:** no início de cada ano todos os contactos devidamente atualizados são disponibilizados aos pais / encarregados de educação: telefones (geral e direto de cada sala), e-mail (geral e da direção).

**3.2 Dos pais/encarregados de educação dos utentes:** no processo de inscrição, ou de renovação da mesma, cada Encarregado de Educação deve fornecer os contactos atualizados (telefone, e-mail, morada), que farão parte do processo individual do utente (registo biográfico). É da responsabilidade do encarregado de educação garantir que informa, por escrito, a secretaria em caso de alteração dos referidos contactos ao longo do ano.

### **NORMA XXI: Quadro de Pessoal**

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, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

### **NORMA XXII: Direção Técnica**

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Art.9º da Portaria n.º262/2011, de 31 de Agosto, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO V: DIREITOS E DEVERES**

---

### **NORMA XXIII: Direitos dos Clientes**

#### **São direitos dos Pais/Encarregados de Educação:**

- 1.1** ver respeitada a sua privacidade e a do(s) seu(s) educando(s), bem como a confidencialidade de dados;
- 1.2** apresentar sugestões, opiniões, reclamações verbalmente ou por escrito, relativamente a áreas a melhorar, falhas ou deficiências nos serviços prestados, sempre mantendo o respeito absoluto pelas pessoas envolvidas;
- 1.3** contribuir com a sua presença e com sugestões para os trabalhos pedagógicos da sala e comuns da instituição;
- 1.4** contribuir com a sua presença e com sugestões para os eventos da instituição abertos à família.
- 1.5** ter ao seu dispor toda a informação respeitante ao funcionamento da instituição e da sala, de forma clara e atempada.

1.6 ser atendido pelo responsável da sala, coordenação pedagógica, secretaria, ou direção, mediante marcação prévia.

#### **NORMA XXIV: Deveres dos Clientes**

##### **São deveres dos Pais/Encarregados de Educação:**

1. respeitar e cumprir o disposto neste regulamento (e suas atualizações) e outras normas da instituição;
2. manter-se informado sobre a evolução da criança;
3. participar nas reuniões para que seja convocado, tanto do âmbito de sala, como do âmbito comum da instituição, enquanto encarregado de educação e associado (por exemplo assembleias gerais);
4. responsabilizar-se pelo cumprimento dos deveres de pontualidade e de correção do seu educando;
5. manter atualizadas as informações constantes no processo individual na área de registo biográfico (nomeadamente contactos).

#### **NORMA XXV: Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

##### **São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:**

1. O tratamento dos seus colaboradores com respeito e urbanidade.
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento.
3. A utilização correta das instalações e preservação dos equipamentos.
4. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos nos prazos fixados.

#### **NORMA XXVI: Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

**O Centro Social da Quinta da Boa Vista tem como prioridade máxima cooperar com as famílias no desenvolvimento integral dos seus filhos. Deste modo, são deveres da Instituição:**

1. Desenvolver atividades que proporcionem às crianças da Creche o seu bem-estar e desenvolvimento integral num clima de segurança afetiva e física, durante o afastamento parcial do seu meio familiar através de um atendimento personalizado;
2. Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o Processo evolutivo e do Projeto Educativo das crianças.
3. Colaborar de forma eficaz no despiste precoce de necessidades educativas especiais assegurando um encaminhamento adequado.
4. Permitir a cada criança, através da participação da vida em grupo, a oportunidade da sua inserção na sociedade.
5. Favorecer a inter-relação família/comunidade/estabelecimento em ordem à valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio.
6. Garantir o ambiente físico adequado, proporcionando as condições para o desenvolvimento das atividades, num clima calmo, agradável e acolhedor.
7. Proporcionar uma vasta gama de atividades integradas num projeto de Estabelecimento, considerando as características individuais das crianças e tendo como base o seu desenvolvimento e o seu processo de socialização.

8. Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.
9. Respeitar e fazer respeitar relativamente a todas as crianças os princípios universais dos seus direitos, inscritos nos documentos universalmente adotados nomeadamente a Declaração Universal dos Direitos do Homem e a Convenção sobre os Direitos da Criança.
10. Permitir aos Pais e Encarregados de Educação um conhecimento atualizado do desenvolvimento das crianças com vista ao seu correto acompanhamento.

#### **NORMA XXVII: Procedimentos relativos a regulação de comportamentos:**

Enquadramento:

Centro Social da Quinta da Boa Vista tem como prioridade máxima cooperar com as famílias no desenvolvimento integral dos seus filhos. Para que isso seja uma realidade é imprescindível que todos tenham comportamentos que permitam o normal funcionamento da instituição, com uma conduta em linha com as normas internas em vigor, e sob os valores do respeito mútuo.

Comportamentos e respetiva regulação:

1. Sempre que o disposto acima não se verifique por parte das crianças, os responsáveis de sala (ou os colaboradores com responsabilidade sobre as crianças em dada altura), devem proceder à regulação dos comportamentos em questão, garantindo a manutenção de um ambiente propício ao processo de socialização, aprendizagem e desenvolvimento individual e do grupo.
2. Cabe à coordenação pedagógica garantir que as medidas de regulação estão absolutamente dentro dos parâmetros pedagógicos para cada faixa etária, de respeito integral pelas crianças e pelos seus direitos, são claras e uniformes para todos os responsáveis.
3. Considera-se “mau comportamento” todo o que coloque em risco a integridade física do grupo, de outros ou do próprio, o património da instituição, ou que configurem faltas de respeito graves (como agressão física ou verbal a adultos).
4. Em caso de “mau comportamento” por parte da criança durante a permanência na instituição, será feito um registo escrito de ocorrência, pelo colaborador com responsabilidade sobre a criança nessa altura, que deverá ser entregue à coordenadora pedagógica. O encarregado de educação será informado da ocorrência pelo responsável da sala, de modo a prevenir situações similares.
5. Perante situações graves ou repetidas de “mau comportamento” já registadas anteriormente, haverá lugar a um processo de análise do caso em concreto. Para além da equipa de sala, da coordenação pedagógica e do encarregado de educação, a direção também estará envolvida no processo de análise e respetiva decisão.
6. Não será permitido os Pais/Encarregados de Educação interpolarem diretamente outra criança no âmbito da regulação de comportamentos, sendo esta responsabilidade dos técnicos e auxiliares da Instituição.
7. O não cumprimento do ponto 6 pode implicar a proibição de entrada na Instituição.

### **NORMA XXVIII: Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

Deverá o encarregado de educação informar a secretaria, por escrito, da intenção de desistir da frequência da instituição. Este aviso deve ter pelo menos a antecedência de 1 mês em relação ao último dia de frequência.

### **NORMA XVIII: Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre os Pais/Encarregados de Educação e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou quem assuma as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes;

### **NORMA XXIX: Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

#### **1. Regras para a cessão do contrato:**

- a) Mudança de resposta Social;
  - b) Incumprimento das cláusulas contratuais;
  - c) Outras.
2. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da Instituição;
  3. Por denúncia, o cliente 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 XXX: Livro de Reclamações**

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria sempre que desejado.

De igual modo existe uma Caixa de Sugestões afixada na entrada à disposição de todos os interessados.

## **CAPÍTULO VI: DISPOSIÇÕES FINAIS**

---

**Omissões:** Os casos omissos ou as situações não previstas no presente regulamento serão decididos pela direção da instituição.

**Revisão:** Num processo permanente de melhoria ao presente regulamento podem ser introduzidas alterações sempre que relevante, e as mesmas serão antecipadamente divulgadas aos encarregados de educação. Todas as alterações deverão ser aprovadas em reunião de direção, de acordo com os estatutos da instituição.

**Divulgação:** Este regulamento interno deve ser divulgado a todos os colaboradores, corpos gerentes e encarregados de educação dos utentes.

Para consulta deve estar sempre um exemplar nos seguintes locais:

- Secretaria
- Gabinete de coordenação pedagógica

- Salas

Este documento deve estar também disponível na página de internet da instituição.

**NORMA XXXI: Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 1 de setembro de 2018.