



# REGULAMENTO INTERNO

## CATL

## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **CAPITULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA I**

##### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O presente regulamento interno refere-se ao Centro de Atividade de Tempos Livres – República da Pequenada (Kids.i). A República da Pequenada – Centro Clínico e Educacional, Lda. (Kids.i) é uma sociedade por quotas com fins lucrativos, com a sua Sede na Rua de Santana nº 1171, 4465-743 – Leça do Balio – Matosinhos.

##### **NORMA II**

A legislação aplicável a este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se, igualmente, pelo estipulado no Despacho Normativo n.º 96/89 de 11 de setembro; Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março.

##### **NORMA III**

##### **Objetivos do Regulamento**

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

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

## **NORMA IV**

### **Serviços prestados e Atividades Desenvolvidas**

1 - O CATL República da Pequenada (Kids.i) assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Proporcionar às crianças experiências que concorram para o seu crescimento como pessoa, satisfazendo as suas necessidades de ordem física, intelectual, afetiva e social;
- b) Criar um ambiente propício ao desenvolvimento da personalidade de cada criança, de forma a ser capaz de se situar e expressar num clima de compreensão, respeito e aceitação de cada um;
- c) Favorecer a inter-relação família - escola/comunidade – estabelecimento, em ordem a uma valorização, aproveitamento e recuperação de todos os recursos do meio;
- d) Colaborar na construção de um sistema pessoal de valores e atitudes de respeito pela idade, saúde e ambientes;
- e) Favorecer o desenvolvimento de atitudes de participação e intervenção social;
- f) Desenvolver atitudes pessoais: inculcar responsabilidade pelas decisões tomadas e desenvolver o gosto por investigações e estudo;
- g) Desenvolver atitudes de sociabilidade e de solidariedade: fortalecer o espírito de cooperação, cumprir tarefas e ajudar os amigos;
- h) Desenvolver hábitos de estudo: saber organizar o seu material escolar, organizar o seu estudo no tempo e de acordo com as solicitações que lhe são exigidas, mostrar o interesse pelo estudo e guarda do seu material;
- i) Realização de tarefas livres;
- j) Comemoração de datas festivas;
- l) Expressão plástica, desportiva, musical e dramática;
- m) Jogos de relação com o outro.

2 - O CATL República da Pequenada (Kids.i), realiza ainda as seguintes atividades:

- a) Conhecimento das raízes da instituição;
- b) Envolvimento dos pais e voluntários, em atividades agendadas no plano de atividades;
- c) Desfile de carnaval, festa fim de ano, entre outras;
- e) Realização de atividades de acordo com o projeto educativo e o plano anual de atividades.

3 – O CATL – República da Pequenada (Kids.i) – oferece os serviços:

**Alimentação**

- a) Almoço
- b) Lanches (manhã e tarde)

**Transporte**

Todo o tipo de transporte necessário efetuar para garantir a logística do utente do CATL, nomeadamente, instituição - escola.

4 - O CATL – República da Pequenada (Kids.i), oferece prolongamento de horário que incluem inícios da manhã e fins de tarde, compatibilizados com o horário dos pais e a necessidade de apoio aos mesmos no acolhimento e guarda das suas crianças.

## **CAPITULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA V**

Condições de admissão (Despacho Normativo n.º 96/89 Norma XV – Inscrição e registo individual das crianças). São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1 - A frequência das crianças no estabelecimento é feita mediante inscrição prévia, com preenchimento de ficha administrativa, onde devem constar dados de identificação relativos à criança e à família;

2 - Cabe ao estabelecimento organizar o processo individual;

3 - Documentos a entregar no ato da inscrição:

a) Ficha de inscrição devidamente preenchida e entregue dentro do prazo estipulado,

b) Declaração médica em como a criança não possui doenças infecto-contagiosas ou no caso de possuir, que esta está medicamente controlada,

c) Fotocópia do Boletim de vacinas atualizado,

d) Nº Cartão de Cidadão, NISS e NIF do utente e de ambos os progenitores,

e) Comprovativo do pagamento do valor de inscrição ou renovação.

#### **NORMA VI**

##### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- 1.1. Cartão de cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.2. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- 1.3. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
- 1.4. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
- 1.5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
- 1.6. *(outra documentação que se ache necessário)*

2- O período de candidatura decorre desde o início do mês de maio e até final do mês de julho.

3 - O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 9h.00 às 12h e das 14h30 – 19h00 na secretaria/receção do CATL – República da Pequenada (Kids.i).

4 - A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços da secretaria/receção do CATL – República da Pequenada (Kids.i) no horário estipulado.

5 - Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

6 - Para as crianças que já frequentam a instituição, a renovação de matrícula será efetuada na secretaria/receção, durante o mês de maio, no horário do seu funcionamento. A renovação carece dos documentos mencionados no ponto 1 desta norma.

## **NORMA VII**

### **CrITÉrios de Admissão**

1 - Na valência de CATL (Kids.i) admitem-se crianças de ambos os sexos, dos seis anos aos catorze anos de idade. No preenchimento das vagas será tido em considerao:

- a) Quem tenha frequentado a instituio no ano transato;
- b) Irmãos a frequentarem o estabelecimento;
- c) Família numerosa;
- d) Frequência de escolas dos agrupamentos da Maia, Gueifes e S. Mamede Infesta.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1 - Recebida a candidatura, a mesma  analisada pelo responsável técnico desta instituio, a quem compete elaborar a proposta de admissão;

2 -  competente para decisão final  administrao da sociedade República da Pequenada, Lda. (Kids.i);

3 - Da decisão será dado conhecimento ao utente/cliente no prazo de 5 dias úteis;

4 - A data de admissão  a mesma que consta na ficha de inscrio;

5 - No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: inscrio.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Utentes/Clientes**

- 1 - Ajudar a integrar os novos utentes no grupo, independentemente, da condição social, raça cor ou religião;
- 2 - Os novos utentes ao serem admitidos na resposta social, são informados da existência do regulamento interno em vigor;
- 3 - Apresentação das instalações e dos espaços a ocupar;
- 4 - A responsável pelos novos utentes, informa sobre as normas de comportamento e de segurança do CATL (Centro de Atividades e Tempos Livres);
- 5 - Sensibilizar para o respeito mútuo com os colegas de grupo;
- 6 - Educar para o zelo das instalações e do material lúdico a utilizar.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Utente/Cliente**

Depois da integração do utente é elaborado o seu processo individual. Este é constituído por um conjunto de documentos, guardado em condições que garantem a privacidade e a confidencialidade, sendo atualizado e revisto de acordo com os resultados da sua avaliação.

Fazem parte deste processo:

- 1.- Ficha de inscrição com os dados de identificação da criança, sua família e respetivos contactos;
- 2.- Informação sobre a identidade das pessoas autorizadas a recolher a criança do CATL;
- 3.- Identificação e contacto da pessoa de referência do utente/cliente a contactar em caso de emergência;
- 4.- Ficha e relatório da avaliação diagnóstica;



- 6.- Plano individual, relatórios de avaliação a implementação do PDI;
- 7.- Informação médica (dieta, medicação, alergias e estado);
- 8.- Registo das ocorrências de situações anómalas;
- 9.– Contrato de prestação de serviços;
- 10 – Fotocópia de documentos e estado vacinal;
- 11 – Nome da escola que frequenta e nome do professor(a) e respetivo contacto;
- 12 – Outros elementos resultantes das informações familiares.

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

- 1 - Os utentes que satisfazem as condições de seleção mas para as quais não existe vaga, são inscritas na lista de espera;
- 2 - A inscrição na lista de espera respeita a pontuação obtida na avaliação de critérios de seleção;
- 3 - A família do utente é informada da integração da criança na lista de espera. E será informada da posição da criança na lista, sempre que o solicitar;
- 4 - O período de validade da inscrição do utente em lista de espera é de 1 ano. Após esta data, caso o utente pretenda continuar em lista de espera, tem que informar, ficando este registo mencionado na ficha de inscrição;
- 5 - Quando a família informa que não quer a inscrição da criança na lista ou a sua manutenção esta é retirada e o processo arquivado, no dossier de desistência de lista de espera;
- 6 - Quando acontece qualquer alteração das condições anteriormente avaliadas, será feita uma reavaliação. E em caso de vaga, a família da criança selecionada será informada.

7 - Procedede-se à retirada de lista de espera quando se efetua 3 contactos telefónicos sem sucesso, ficando este registo mencionado no processo individual da criança. O processo fica arquivado durante 1 ano no dossier de desistência da lista de espera. A lista será atualizada à medida das diferentes situações.

### **CAPÍTULO III**

#### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

##### **NORMA XII**

As Instalações do CATL - República da Pequeneda (Kids.i) estão situadas na rua de Santana nº 1171, 4465-743 Leça do Balio – Matosinhos. O regulamento interno do CATL (Centro Atividades de Tempos Livres) foi elaborado com base nos Estatutos da sociedade da República da Pequeneda, Lda. Neste âmbito, o regulamento interno segue com rigor as duas fontes mencionadas, onde nelas se esboça as diretrizes e linhas orientadoras que possam contribuir para um são e harmonioso desenvolvimento do utente.

O edifício do CATL – República da Pequeneda (Kids.i) foi construído de raiz para o efeito em 2008 e desenvolve a sua atividade tendo como objetivo dar resposta à comunidade envolvente e concelhia.

##### **NORMA XIII**

###### **Caracterização**

O CATL – República da Pequeneda (Kids.i) fica situado na fronteira norte da cidade de Matosinhos com a cidade da Maia, na Rua de Santana nº 1171 em Leça do Balio – Matosinhos. O CATL serve as freguesias da cidade da Maia, do concelho da Maia e as freguesias de S. M. Infesta e Leça do Balio do concelho de Matosinhos, num total de 72851 habitantes, (fontes: INE censos 2001).

## **NORMA XIV**

### **Espaço Físico**

Edifício (Descrição).

1 Cozinha industrial para a confeção das refeições do CATL;

1 Despensa geral;

1 Refeitório para as refeições de todos os utentes;

10 Casas de banho - 2 para adultos e 8 para as crianças;

1 Sala de pessoal;

1 Gabinete de direcção;

1 Recepção;

4 Salas de actividades (CATL);

1 Elevador;

1 Salão polivalente

1 Sala acolhimento;

1 Parque lúdico;

1 Jardim.

## **NORMA XV**

### **Recursos humanos**

O CATL (Centro de Atividade de Tempos Livres) é uma resposta social desenvolvida em equipa, que se destina a acolher crianças com idade de frequência do ensino básico. "O CATL é um estabelecimento destinado a acolher durante uma parte do dia crianças com idade de frequência do ensino básico, nomeadamente nos períodos extra escolares e noutros tempos disponíveis". (Diário da República, Decreto Lei n.º

243 / 89). A valência do CATL (Centro de Atividade de Tempos Livres) dispõe assim, de duas Professoras do 1.º Ciclo do Ensino Básico, duas Professoras do 2.º Ciclo do Ensino Básico e duas Professoras do 3.º Ciclo do Ensino Básico. Nas interrupções letivas de Natal, Páscoa e fim de ano acresce a este quadro de pessoal uma Animadora Social. Estas no início de cada do ano letivo elaboram o PDI de acordo com o desenvolvimento de cada criança, e o projeto de sala.

## **NORMA XVI**

### **Horários de Funcionamento**

Abertura – 7:30

Refeição – 12:00 – 13:45

Lanche – 16:00 – 16:45

Saída – 19:30

1 - Os serviços de CATL funcionam de 2.<sup>a</sup> a 6.<sup>a</sup> feira de janeiro a dezembro encerrando 3.<sup>a</sup> feira de carnaval, 2.<sup>a</sup> feira de Páscoa, 24 de junho, 11 a 22 de agosto e 24 e 31 de dezembro;

2 - A Instituição tem um período de funcionamento desde as 7h30 até às 19.30 horas;

3 - Os utentes devem ser entregues até às 9h.30, em situações de atraso devem avisar a instituição;

4 - Os utentes permanecem na instituição até às 19h30, em caso de atraso devem informar a instituição.

## **RECEPÇÃO E ENTREGA**

1 - Os utentes são recebidos diariamente pelas rececionistas, as quais anotarão qualquer recomendação feita pelos pais. Sendo obrigatório fazer o registo de entradas da criança. Os pais e/ou encarregados de educação poderão ainda transmitir informações escritas à professora da sala correspondente;

2 - Os utentes somente serão entregues a outra pessoa cujo nome conste na ficha de inscrição, ou, desde que os pais/encarregados de educação comuniquem pelo telefone ou pessoalmente e perante a apresentação de um documento de identificação com fotografia;

3 - Os utentes estão à responsabilidade da instituição a partir do momento em que são entregues nas salas com conhecimento das professoras;

4 - A instituição não se responsabiliza pelo que possa acontecer aos utentes deixados no portão da instituição sem conhecimento de funcionários da mesma.

## **NORMA XVII**

### **Pagamento da Mensalidade, Inscrição e Renovação**

1 - O pagamento da mensalidade é efetuado no seguinte período: de segunda a sexta-feira das 8h30 às 19h00, na secretaria/recepção da instituição;

2 - O pagamento da mensalidade é efetuado de 1 a 8 de cada mês;

3 – O pagamento da inscrição é efetuado aquando da matrícula, entrega do processo e garante a vaga para a frequência do ano letivo em questão;

4 – A renovação é feita no mês de abril e garante a inscrição/vaga para o ano letivo seguinte;

5 – Nenhum dos valores nos pontos acima inumerados são alvo de restituição.

## **NORMA XVIII**

### **Preçário de Mensalidades**

1 – O preçário das mensalidades praticadas na República da Pequenada (Kids.i) é fixado no início de cada ano letivo e será especificado no contrato a estabelecer entre as partes;

2 - A mensalidade fixada pela instituição é, em regra, válida para o período de um ano, podendo ser revista pela instituição por alteração significativa das condições de mercado;

3 - O pagamento da mensalidade é efetuado de 1 a 8 de cada mês salvo exceções acordadas com a direção;

4 - Não exceder dois meses a liquidação da mensalidade; a) Se no término do segundo mês, a mensalidade não estiver liquidada e sem qualquer justificação do encarregado de educação, a inscrição é anulada;

5 - Antes de concluir o ano letivo é obrigatório que todos os encarregados de educação deixem, liquidadas todas as participações mensais;

6- Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor, os encarregados de educação serão avisados, previamente, no prazo de 15 dias, tendo para isso que, se marcar uma reunião informativa.

7 - Relativamente ao preçário a seguir apresentado aplicar-se-ão os seguintes descontos:

- Em caso de frequência de irmão 25€ de desconto na mensalidade do irmão mais velho.

## **Preçário 2024/2025**

**Inscrições- 120€**

**Renovações – 95€**

### **Ano 0**

Mensalidade c/ almoço – 175€ \* 11

Mensalidade s/ almoço – 150€ \* 11

**11º mês pago antecipadamente em dez. (50%) e jan. (50%)**

### **1º, 2º e 3º ciclos**

Mensalidade c/ almoço – 265€ \* 10

Mensalidade s/ almoço – 240€ \* 10

### **10º ano**

Apoio ao estudo – 180€ \* 10

Apoio ao estudo + transportes ou alimentação – 200€ \* 10

Apoio ao estudo + transportes + alimentação – 220€ \* 10

### **11º e 12º anos**

Apoio ao estudo – 180€ \* 11

Apoio ao estudo + transportes ou alimentação – 200€ \* 11

Apoio ao estudo + transportes + alimentação – 220€ \* 11

**11º mês pago antecipadamente em dez. (50%) e jan. (50%)**

## **NORMA XIX**

### **Refeições**

- 1 - O regime alimentar na valência de CATL é constituído tendo em conta o desenvolvimento das crianças;
- 2 - As ementas serão elaboradas mensalmente e supervisionadas pela nossa nutricionista e em coordenação com a responsável da cozinha. Os encarregados de educação poderão ter acesso às ementas mensais nos serviços administrativos e através de e-mail;
- 3 - As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior;
- 4 – São tidas em conta as situações devidamente justificadas (prescrição médica) de alergia a qualquer produto alimentar;
- 5 - Excetuando qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica;
- 6 – O lanche da manhã é formado por fruta/bolachas/pão;
7. - O almoço é constituído pela sopa de legumes variados; Consta ainda do almoço um prato de alimentos sólidos e sobremesa;
- 8 - O lanche é constituído por leite/ iogurte/ pão;
- 9 - No ato de entrega as crianças devem vir com o pequeno-almoço tomado.



## **Norma XX**

### **Saúde e higiene**

1 - De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral e, numa perspetiva preventiva, não podem frequentar a instituição, as crianças que apresentem sintomas de doença;

2 - A vigilância médica das crianças é da responsabilidade das famílias. Em caso de surto epidémico, como medida profilática, deverá ser pedida colaboração ao Centro de Saúde local;

3 - Os pais deverão informar dos casos de indisposições noturnas, pequenas enxaquecas ou outras perturbações que tenham notado na criança;

4 - Sempre que se note, na criança, algum sinal de doença, os pais serão informados, o mais brevemente possível, para que tomem as providências necessárias, devendo comparecer, sem demora, na instituição, a fim de tomarem conta da situação;

5 - Se ao receber a criança, o responsável notar sinais de doença na mesma, que a vá prejudicar a si, ou a outras crianças, não permitirá que esta fique na Instituição;

6 - Em caso de acidente ou doença súbita, deverá a criança ser assistida na Unidade de Saúde mais próxima, avisando-se em simultâneo a família;

7 - Em caso de doença infecto-contagiosa, as crianças só poderão regressar à Instituição mediante a apresentação de declaração médica, comprovativa da inexistência de perigo de contágio;

8 - As crianças devem ser entregues na instituição devidamente cuidadas a nível de higiene corporal e de vestuário;

9 - Os medicamentos das crianças são colocados em armário identificado para o mesmo, devidamente identificados com nome completo da criança, hora a tomar e quantidade. A folha de medicação é individual e estará guardada no processo individual de cada utente. Os encarregados de educação têm de colocar na referida folha o nome do medicamento quantidade e hora, assinando depois. Os encarregados de educação têm de trazer sempre a prescrição médica a fim de as responsáveis da sala poderem administrar o medicamento. Caso isso não aconteça, os encarregados

de educação têm que deixar por escrito o termo de responsabilidade da administração do medicamento;

10 - O estabelecimento garante a observação médica do pessoal, anualmente, obtendo dessas observações documento comprovativo do seu estado sanitário;

11 - O estabelecimento possui um programa afixado de desinfecção do material com normas escritas pela empresa que presta os serviços de higiene e segurança alimentar.

## **NORMA XXI**

### **Passeios ou Deslocações**

1 - Os passeios são devidamente organizados pelas responsáveis da resposta social e com o parecer favorável da diretora técnica da instituição;

2 - Os encarregados de educação devem ser informados, por escrito, num período mínimo de 15 dias de antecedência da sua realização;

3 - As crianças irão ao passeio/deslocação mediante comprovativo por escrito dos encarregados de educação;

4 - A deslocação das crianças aos passeios é da responsabilidade da professora e auxiliares que acompanham as crianças durante a realização/percurso do mesmo;

5 - As crianças devem-se fazer acompanhar em cada deslocação de um documento de identificação;

6 - Os custos dos passeios ou deslocações não estão incluídos na mensalidade, pelo que os encarregados de educação deverão, sempre que solicitado, efetuar o respetivo pagamento na secretaria/receção da instituição.

## **NORMA XXII**

### **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 e Pessoal Auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor e afetação a 100% ao CATL.

- a) Direção Técnica;
- b) Professoras do 1.º, 2º e 3º Ciclos;
- c) Cozinheira;
- d) Ajudante de cozinha;
- e) Administrativa;
- f) Auxiliar de serviços gerais;
- g) Motoristas.

## **NORMA XXIII**

### **Atendimento aos Encarregados de Educação**

- 1 - O atendimento aos encarregados de educação será efetuado pelos técnicos afetos à resposta, de acordo com o horário e dia, afixado anualmente;
- 2 - Os encarregados de educação deverão atualizar os dados prestados sempre que se verifique qualquer alteração dos mesmos;
- 3 - No ato de admissão das crianças, os encarregados de educação devem ter pleno conhecimento do regulamento interno da respetiva valência.

## **Participação dos Encarregados de Educação**

- 1 - A participação ativa dos encarregados de educação é considerada fundamental, já que a ação desempenhada pela instituição se assume como um complemento à ação educativa da família;
- 2 - Os encarregados de educação devem facultar todas as informações consideradas pertinentes para o desenvolvimento harmonioso dos seus educandos;
- 3 - Reuniões periódicas com o professor de modo a permitir um acompanhamento integrado da criança, para elaboração, desenvolvimento, avaliação e reelaboração do PDI, de forma a permitir um conhecimento individualizado e a assegurar a continuidade educativa desejável. Para este efeito, cada técnica, deverá afixar um mapa mensal de atendimento e caso seja necessário, marcar uma hora compatível com a disponibilidade das famílias;
- 4 – Participação ativa nas reuniões agendadas pela instituição;
- 5 – Cooperar na elaboração e desenvolvimento do projeto educativo, curricular e pedagógico da instituição;
- 6- Colaborar na preparação e realização das festas.

## **NORMA XXIV**

### **Participação de Voluntários**

Voluntário é aquele que presta serviços não remunerados numa organização promotora de forma livre, desinteressada e responsável, no seu tempo livre.

- 1 – Acordar com a instituição o programa de voluntariado onde conste o modo e as condições do trabalho que vai desenvolver;
- 2 – Participar nas reuniões decisivas inerentes à atividade a desenvolver;
- 3 – Participar em ações de formação para melhor desenvolver o seu trabalho;

4-Colaborar no desenvolvimento da prática pedagógica junto das diferentes faixas etárias ou noutros serviços de acordo com as suas habilitações;

5 –Ficar sujeito aos deveres dos colaboradores da Instituição.

## **NORMA XXV**

### **Direção Técnica**

A direção técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços corresponde a um técnico, nos termos do despacho Normativo n.º 96/89, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXVII**

#### **Direitos dos Utentes/Clientes**

São direitos dos utentes/clientes:

1 - Direito à prestação de serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar e da qualidade de vida;

2 - Os utentes têm o direito a frequentar o CATL por vontade própria;

3 - Têm o direito a ser respeitados, independentemente, da sua cor, raça, religião ou condição social;

4 - Têm o direito a uma alimentação saudável/equilibrada;

5 - Direito a ser escutado,

6 - Direito a um espaço tranquilo e seguro onde possa desenvolver a sua criatividade;

7 - Direito de livre acesso ao livro de reclamações;

8 – Direito de livre acesso ao livro de elogios.

## **NORMA XXVII**

### **Deveres dos Utentes/Clientes**

São deveres dos utentes:

- 1 - Dever em cumprir as normas de comportamento e de seguranças do CATL;
- 2 - Dever de respeitar e cumprir o regulamento interno da instituição;
- 3 - Dever de seguir as orientações dos responsáveis pela resposta social;
- 4 - Dever de manter em bom estado físico e higienizados os materiais e locais utilizados.

## **NORMA XXVIII**

### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- 1 - Direito à voz ativa em assuntos relacionados com resposta social;
- 2 - Direito em salvaguardar a sua identidade institucional;
- 3 - Direito a manter a sua filosofia institucional;
- 4- Direito a ser informada de eventuais anomalias de sector;
- 5 - Direito a salvaguardar a sua privacidade comunitária;

- 6 - Direito a tomar medidas que ponham em causa a sua integridade física;
- 7 - Direito a trabalho protegido contra o risco de acidentes no trabalho e outros;
- 8 - Direito a um espaço privado para atendimento personalizado aos pais.

## **NORMA XXIX**

### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

- 1 - Proporcionar o atendimento individualizado da criança,
- 2 - Colaborar com a família numa partilha de cuidados visando o bom desenvolvimento da criança,
- 3 - Manter o desenvolvimento da resposta social, respeitando as atividades, horários de funcionamento definidos,
- 4 - Dever de oferecer condições condignas aos utentes;
- 5 - Dever de minimizar os riscos que possam por em risco a vida dos utentes;
- 6 - Dever de oferecer aos utentes condições normais às da sua família;
- 7 - Dever de zelar pela saúde dos utentes; em situações de emergência;
- 8 - Dever de oferecer aos utentes uma alimentação equilibrada e saudável;
- 9 - Dever de fixar a ementa semanal de acordo com a roda dos alimentos;
- 10 - Dever de informar os pais quanto ao funcionamento do centro;
- 11 - Dever de disponibilidade de atendimento aos pais;
- 12 - Dever de guardar sigilo profissional;
- 13 - Proporcionar atividades enriquecedoras, adequadas ao desenvolvimento dos utentes tendo em conta os seus gostos /preferências pessoais.

## **NORMA XXX**

### **Depósito e guarda dos bens dos utentes**

- 1 – Os utentes não devem ser portadores de objetos ou adornos valiosos que possam constituir perigo para ela ou terceiros, não assumindo a instituição responsabilidade pelo seu extravio;
- 2 - A instituição não assume responsabilidade por extravios ou danos de vestuário, objetos ou brinquedos, independentemente do seu valor, que os utentes tragam de casa. No entanto, são tomadas medidas possíveis para que tal não se verifique;
- 3 - Cada utente tem um cabide pessoal, devidamente identificado para guardar os seus objetos pessoais.

## **NORMA XXXI**

### **Interrupção da Prestação de Cuidados**

Por iniciativa do utente:

1. Em caso de desistência o utente/cliente deverá informar a direção do centro da rescisão do contrato de prestação de serviços com aviso prévio de um mês, não sendo possível essa renúncia com efeito nos dois meses que antecedem o término do mesmo.

Por iniciativa da Instituição:

- 1 - Em situações de violação de lavrado no presente regulamento interno, serão interrompidos os cuidados prestados ao cliente;
- 2 - Depois de avaliada a gravidade da irregularidade, pela equipa técnica da instituição, o cliente ficará sujeito à medida decidida:
  - a) Suspensão fora da Instituição em cinco dias úteis;



b) Excluído dos serviços prestados definitivamente.

3 - No caso da iniciativa da interrupção ser da instituição o representante legal será notificado com 15 dias de antecedência, onde serão expostos os motivos que levam a rescisão do contrato.

Sendo motivos de denúncia do contrato:

a) Caso o utente falte mais de 15 dias, sem justificação, os encarregados de educação serão contactados pela coordenadora técnica, por carta registada, com aviso de receção. Se a ausência injustificada se mantiver, o contrato será anulado, cessando assim a prestação de serviços;

b) Quando se detetar que as informações prestadas, à instituição, são falsas e / ou dolosas, podendo do facto advir prejuízo para a instituição. E após pedido de esclarecimento não for corrigida a informação, o contrato será anulado, cessando assim a prestação de serviços;

c) Quando haja desrespeito sistemático e continuado às normas vigentes, na instituição em geral, e no CATL, em particular a prestação de cuidados será interrompida, cessando assim o contrato;

d) Caso se verifique a falta sistemática e injustificada de pagamentos da mensalidade do CATL (dois meses consecutivos), e após averiguação do caso se verificar a existência de retaguarda familiar e a situação de dívida não for regularizada a cessação de serviços acontecerá.

## **NORMA XXXII**

### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

## **NORMA XXXIII**

### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto**

Não imputável ao prestador

1 - A cessação de contrato de prestação de serviços pode cessar por iniciativa do utente/cliente ou representante legal (responsável de educação) – por denúncia, por morte;

2 - O contrato de prestação de serviços pode ainda cessar quando algumas das seguintes situações sejam verificadas:

a) Prática continuada de comportamento desadequado e desajustado, ofensa corporal ou verbal para com o pessoal afeto à resposta social;

b) Face ao exposto na alínea a), os pais serão avisados da ocorrência;

c) Em caso de reincidência as auxiliares/responsáveis devem avisar os pais, por escrito e anexado ao processo individual;

d) Se o comportamento continuar será marcada uma reunião com os responsáveis da criança em causa com a equipa responsável da República da Pequenada (Kids.i), a fim de avaliar as atitudes a tomar, que poderão terminar com a interrupção temporária ou definitiva da frequência do CATL, por tais motivos pode cessar por ambas as partes sempre que se justifique;

e) O utente tem um prazo de 15 dias de suspensão no exercício dos atos praticados, findo este prazo poderá ser readmitido de novo se mostrar provas de bom comportamento.

## **NORMA XXXIV**

### **Livro de Reclamações**

De acordo com os termos da legislação em vigor, a secretaria da República da Pequenada possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços de secretaria/receção sempre que desejado.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXXV**

##### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da República da Pequenada (kids.i) informam os seus utentes ou representantes legais, sobre as alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste. Estas mesmas alterações são também comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

#### **NORMA XXXVI**

##### **Integração de Lacunas**

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

#### **NORMA XXXVII**

##### **Disposições Complementares**

- 1 - As crianças estão abrangidas pela Companhia de Seguros Zurich e salvaguardadas pelo Decreto – Lei 142/2000 de 15 de Julho;
- 2 - O referido seguro não abrange objetos pessoais que as crianças possam utilizar ou trazer, como por exemplo: brinquedos, objetos de ouro, etc.;

3 - As reuniões dos encarregados de educação constam no calendário de atividades anual elaborado pela instituição;

4 - As crianças devem ser entregues obrigatoriamente até às 9h.45 (durante o período de interrupções letivas);

5 - Os encarregados de educação devem avisar sempre que não seja possível cumprir o exposto nos números anteriores;

7 - A instituição estará encerrada: sábados, domingos e feriados nacionais; no feriado municipal do Porto (dia 24 de junho); no dia 24, e 31 de dezembro; terça-feira de carnaval; segunda-feira da Páscoa; de 5 a 16 de agosto.

### **NORMA XXXVIII**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de setembro de 2024.

Leça do Balio, 26 de julho de 2024

---

A Administração