

# FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA

## REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL COMPONENTE DE APOIO À FAMÍLIA 1º E 2º CICLO



## Índice

CAPITULO I.....	3
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
<b>Norma I</b> .....	3
<b>Âmbito de aplicação</b> .....	3
<b>Norma II</b> .....	3
<b>Legislação Aplicável</b> .....	3
<b>Norma III</b> .....	3
<b>Objetivos do Regulamento</b> .....	3
<b>Norma IV</b> .....	3
<b>Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas</b> .....	3
CAPITULO II.....	4
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	4
<b>Norma V</b> .....	4
<b>Condições de Admissão</b> .....	4
<b>Norma VI</b> .....	4
<b>Candidatura e Admissão</b> .....	4
<b>Norma VII</b> .....	4
<b>Critérios de Admissão</b> .....	4
<b>Norma VIII</b> .....	5
<b>Processo do Cliente</b> .....	5
<b>Norma IX</b> .....	5
<b>Listas de Espera</b> .....	5
CAPITULO III.....	6
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	6
<b>Norma X</b> .....	6
<b>Instalações</b> .....	6
<b>Norma XI</b> .....	6
<b>Horários de Funcionamento</b> .....	6
<b>Norma XII</b> .....	6
<b>Regras de Funcionamento</b> .....	6
<b>Norma XIII</b> .....	6
<b>Seguro Obrigatório</b> .....	6
<b>Norma XIV</b> .....	7
<b>Refeições e Ementas</b> .....	7
<b>Norma XV</b> .....	7
<b>Atividades/Serviços Prestados</b> .....	7
<b>Norma XVI</b> .....	10
<b>Passeios ou Deslocações</b> .....	10
<b>Norma XVII</b> .....	10
<b>Quadro de Pessoal</b> .....	10
<b>Norma XVIII</b> .....	12
<b>Direção Técnica</b> .....	12
CAPITULO IV.....	12
DIREITOS E DEVERES.....	12
<b>Norma XIX</b> .....	12
<b>Direitos dos Clientes</b> .....	12
<b>Norma XX</b> .....	12
<b>Deveres dos Clientes</b> .....	12
<b>Norma XXI</b> .....	13
<b>Direitos dos Encarregados de Educação ou Responsáveis</b> .....	13
<b>Norma XXII</b> .....	13
<b>Deveres dos Encarregados de Educação ou Responsáveis</b> .....	13
<b>Norma XXIII</b> .....	14
<b>Direitos da Entidade Gestora da Instituição</b> .....	14
<b>Norma XXIV</b> .....	14
<b>Deveres da Entidade Gestora da Instituição</b> .....	14
<b>Norma XXV</b> .....	14
<b>Resolução por iniciativa dos Encarregados de Educação</b> .....	14
<b>Norma XXVI</b> .....	14
<b>Resolução por iniciativa da Entidade prestadora de Serviços</b> .....	14
<b>Norma XXVII</b> .....	15
<b>Contrato</b> .....	15
<b>Norma XXVIII</b> .....	15
<b>Livro de reclamações</b> .....	15
CAPITULO V.....	16
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	16
<b>Norma XXX</b> .....	16
<b>Alterações do Regulamento</b> .....	16
<b>NORMA XXXI</b> .....	16
<b>Integração de Lacunas</b> .....	16
<b>NORMA XXXII</b> .....	16
<b>Entrada em vigor</b> .....	16

**CAPITULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Norma I**  
**Âmbito de aplicação**

1. A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA, está registada na Direção Geral de Ação Social desde 20 de Maio de 1995, sob a inscrição 13/85, constituindo uma Instituição Coletiva e de Utilidade Pública. Rege-se pelas seguintes normas:

**Norma II**  
**Legislação Aplicável**

A resposta social da Componente de Apoio à Família (CAF) da Fundação Luiz Bernardo de Almeida rege-se pelo estipulado:

- a) Despacho nº 9265-B/20213- Define as normas a observar no período de funcionamento dos estabelecimentos de educação e ensino público nos quais funcionem a educação pré-escolar e o 1.º ciclo do ensino básico, bem como na oferta das atividades de animação e de apoio à família (AAAF), da componente de apoio à família (CAF) e das atividades de enriquecimento curricular (AEC);
- b) Acordo de Colaboração entre a Câmara Municipal de Vale de Cambra, Fundação Luiz Bernardo de Almeida e Agrupamento de Escolas do Búzio.

**Norma III**  
**Objetivos do Regulamento**

1. O presente Regulamento Interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Regulamentar a atividade e funcionamento da Fundação Luiz Bernardo Almeida, na resposta social de Componente de Apoio à Família, com vista a uma maior racionalização e eficácia dos serviços prestados;
- c) Uniformizar os critérios de admissão de clientes nesta resposta social;
- d) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento;
- e) 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. A Componente de Apoio à Família da Fundação Luiz Bernardo de Almeida assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- b) Proporcionar o bem-estar e o desenvolvimento integral do cliente no domínio físico, afetivo e intelectual;
- c) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade do cliente,
- d) Atendimento individualizado de acordo com as capacidades e competências do cliente;
- e) Atividades lúdicas e de apoio nos trabalhos de casa, em função da idade dos clientes;
- f) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da Componente de Apoio à Família e desenvolvimento do cliente.

## **CAPITULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **Norma V**

##### **Condições de Admissão**

A Componente de Apoio à Família é um equipamento de natureza socioeducativa, vocacionado para o apoio à família e à criança, destinado a acolher crianças que frequentam o 1º ou 2º ciclo antes e/ou a partir do término das aulas (transporte da escola para as nossas instalações) até ao fecho do serviço. O serviço também será assegurado nas interrupções letivas previstas no Calendário Escolar e nas greves.

#### **Norma VI**

##### **Candidatura e Admissão**

1. Serão admitidas crianças cuja família que, por motivos profissionais, ou outros devidamente justificados, não tenham disponibilidade para acolher e acompanhar os seus educandos após o termo da escola;
2. As admissões estão condicionadas pelo número de vagas existentes, determinado anualmente no início do ano letivo pelo Conselho Executivo em função dos recursos existentes;
3. A candidatura é realizada através do preenchimento de uma ficha de inscrição junto da Diretora Técnica da Infância ou da Responsável do serviço, presencialmente ou telefonicamente;
4. Os clientes que já frequentam a Instituição renovam a matrícula durante o mês de fevereiro;
5. Os clientes que pretendem ingressar no ano letivo corrente, a inscrição é realizada em qualquer altura do ano;
6. Os clientes que pretendem ingressar no ano letivo seguinte, a inscrição é realizada a partir do mês de março;
7. As admissões são comunicadas ao Encarregado de Educação durante o mês de maio do ano letivo precedente àquele em que ocorre o início da frequência;

#### **Norma VII**

##### **CrITÉRIOS de Admissão**

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

- a) Clientes finalistas do serviço de Prolongamento de Horário da FLBA;
- b) Clientes que já frequentaram o serviço de Creche da FLBA;

- c) Clientes com irmãos a frequentarem já a Instituição;
- d) Filhos de colaboradores/Órgãos Sociais da Instituição;
- e) Residência na área da Instituição (Freguesias de Macieira de Cambra, Rôge e União de Freguesias de Vila Chã, Codal e Vila Cova de Perrinho);
- f) Residência nas restantes freguesias do Concelho de Vale de Cambra;
- g) Atividade profissional dos pais nas freguesias de Macieira de Cambra, Rôge e União de Freguesias de Vila Chã, Codal e Vila Cova de Perrinho;
- h) No caso de empate é considerada a antiguidade de inscrição.

TABELA	Critérios de Admissão							
	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)
Percentagem	25%	15%	15%	15%	10%	5%	10%	5%

### **Norma VIII**

#### **Processo do Cliente**

1. No Processo do Cliente deve constar os seguintes documentos:
  - a) Ficha de inscrição;
  - b) Critérios de admissão aplicados;
  - c) Exemplar do contrato prestação de serviços;
  - d) Identificação e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
  - e) Autorização devidamente assinada pelo Encarregado de Educação com a identificação das pessoas a quem a criança pode ser entregue;
  - f) Autorização de Captação de imagens/filmagens e Autorização de saídas;
  - g) Declaração médica em caso de patologia, que determine a necessidade de cuidados especiais;
  - h) Termo de Responsabilidade de Saídas;
  - i) Outro que se considere relevante.

### **Norma IX**

#### **Listas de Espera**

1. Não sendo possível proceder à admissão do cliente por inexistência de vagas, poderá ficar em lista de espera de candidato(a)s, sendo os pais informados da sua posição, caso o solicitem. Os critérios aplicados na gestão da lista de espera são os critérios de admissão. Os critérios para a retirada da lista de espera são: anulada a inscrição por parte do cliente; anulada a inscrição por não respeitar os requisitos; em situações de existência de vaga, o cliente não aceitar ingressar na resposta social.

## **CAPITULO III**

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

#### **Norma X** **Instalações**

1. A Componente de Apoio à Família da Fundação Luiz Bernardo de Almeida conta com:
  - 2 Salas de Apoio aos trabalhos de casa
  - 1 Balneário / Funcionárias
  - 1 WC Público
  - 2 Salas Atividades
  - 1 Refeitório
  - 3 WC Crianças

#### **Norma XI** **Horários de Funcionamento**

1. O horário de funcionamento da Componente de Apoio à Família – 1º e 2º Ciclo, em tempo de aulas é o seguinte:  
07h30m – 08h30m- 1ºciclo - Quem estiver inscrito no acolhimento (2ºciclo não há acolhimento)  
Término das aulas – 19h00m  
Nas interrupções letivas:  
07h30m – 19h00m- Quem estiver inscrito no acolhimento  
08h30m – 19h00m

#### **Norma XII** **Regras de Funcionamento**

1.A Instituição não se responsabiliza pelo extravio de valores como fios, pulseiras anéis ou outros objetos que as crianças tenham em seu poder durante a frequência da resposta social ou pelo extravio de objetos que não estejam devidamente identificados com o nome do cliente, independentemente do seu valor.

#### **Norma XIII** **Seguro Obrigatório**

- 1 - O pagamento dos prémios dos Seguros dos clientes que frequentam a Instituição, é imputável às respetivas famílias.
- 2 - A Fundação Luiz Bernardo Almeida pode, se o Conselho Executivo assim o entender e houver disponibilidade financeira para o efeito, assumir esse pagamento, sempre a título excecional.

## **Norma XIV**

### **Refeições e Ementas**

- 1- O regime alimentar estabelecido tem em conta as necessidades do cliente e a este serão servidas as refeições de almoço e lanche;
- 2- As ementas serão elaboradas pelo Nutricionista da Instituição e afixadas semanalmente (nas interrupções letivas) em local visível, de modo a serem facilmente consultadas;
- 3- A instituição fornece um almoço (quando assim solicitado) e o lanche a meio da manhã e tarde, durante o período das Interrupções letivas;
- 4- O cancelamento da refeição terá de ser efetuado pelo encarregado de educação, à FLBA, até às 9 horas, podendo esta comunicação ser feita pessoalmente ou por telefone, no período de interrupções letivas.
- 5- Nos casos que o cliente opte por um plano alimentar diferente do utilizado na Instituição, a responsabilidade será do Encarregado de Educação, assim como o fornecimento do mesmo;
- 6- As ementas poderão sofrer alterações de última hora, por motivos alheios à Instituição;
- 7- As situações de alergia a qualquer produto alimentar, terão de ser prescritas por um médico;

## **Norma XV**

### **Atividades/Serviços Prestados**

#### **1- Receção**

- a) As informações dadas no ato de receção e referentes a cuidados a ter com os clientes, deverão ser devidamente transmitidas no ato de inscrição.
- b) À saída os clientes só poderão ser entregues aos pais ou a alguém devidamente credenciado para o efeito.

#### **2- Peças a usar pelos Clientes**

Todos os clientes, devem que trazer:

- Muda de roupa completa
- Sacos de plástico para a roupa suja;

#### **3- Marcação de Roupas**

Para evitar a troca de roupa, será conveniente que todas as peças suscetíveis de troca, sejam marcadas pelos encarregados de educação.

#### **4- Saúde**

- a) De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral, e numa perspetiva preventiva, só podem frequentar o Estabelecimento, os clientes que se encontrem sem qualquer sintoma de doença. A Componente de Apoio à Família tem obrigação de zelar pelo bom estado de saúde das crianças que a frequentam, pelo que não é aceite a permanência, podendo ser recusado o acolhimento de clientes que apresentem sintomas de doença;
- b) Em caso de acidente ou doença súbita, cabe ao Pessoal Técnico da Instituição, zelar pelo socorro imediato do cliente, sendo os pais e/ou encarregado de educação contactados no mais breve espaço de tempo possível;

- c) Os medicamentos que tenham que ser ministrados aos clientes durante o período de permanência na Instituição terão de ser acompanhados com o documento próprio (com o registo e data de entrega da medicação, posologia e duração do tratamento por parte do encarregado de educação) bem como de todas as indicações do tratamento e diagnóstico assinalados pelo médico;
- d) Os clientes são afastados temporariamente da frequência do Serviço de CAF quando atingidos por doenças infetocontagiosas. O afastamento está descrito no Decreto Regulamentar nº3/95, de 27 de janeiro- Evicção Escolar;
- e) No caso de algum cliente estar com febre igual ou superior a 38°C e após ter-lhe sido ministrado o medicamento e este voltar a ter temperatura, os pais ficarão responsáveis por o virem buscar à Instituição com toda a brevidade possível.

## **5-Pagamento das mensalidades / faltas**

a) Os encarregados de educação que pretendam obter informações deverão dirigir-se ao Gabinete da Diretora Técnica na Creche.

b) Os encarregados de educação obrigam-se ao pagamento das mensalidades correspondentes ao funcionamento da Instituição.

c) O pagamento das mensalidades deverá ser efetuado até ao oitavo dia de cada mês ou no primeiro dia útil imediatamente a seguir caso ocorra em dias feriados ou fins de semana. Pode ser efetuado no horário de funcionamento dos serviços administrativos da Instituição ou por transferência bancária sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo (por e-mail para geral@flba.pt);

d) O incumprimento do estipulado na alínea anterior por mais de 30 dias implica notificação ao Encarregado de Educação no sentido de proceder à regularização do pagamento. Se não regularizado implica a suspensão da frequência do serviço e a disponibilização de vaga;

e) O valor da mensalidade é determinado anualmente pelo Conselho Executivo da Instituição. É um valor fixo que difere mediante o serviço pretendido pelo cliente:

- Acolhimento: (AC)
- Acolhimento (AC) + Componente de Apoio à Família (CAF) ou Acolhimento (AC) + Componente de Apoio à Família (CAF) + Interrupção Letiva (IL)
- Interrupção Letiva (IL) ou Acolhimento (AC) + Interrupção Letiva (IL)
- Componente de Apoio à Família (CAF) ou Componente de Apoio à Família (CAF) + Interrupção Letiva (IL)

f) Os filhos de funcionários/ órgãos sociais da Instituição terão um desconto de 20% na mensalidade.

g) Quando houver irmãos a frequentar a Componente de Apoio à Família, haverá uma redução de 20% na mensalidade no último cliente a ser admitido neste serviço.

h) 10% das vagas estão destinadas a famílias carenciadas com desconto de 50% mediante apresentação do escalão atribuído. Se existirem mais de 10% de famílias nesta situação, será solicitada documentação de rendimentos, sendo atribuído aos menores rendimentos.

i) Com a permanência das crianças nas instalações após as 19h00m, a mensalidade terá um acréscimo de 10€, após a terceira situação verificada. Após a terceira falta de aviso sempre que a criança não venha no transporte terão

de pagar uma multa, no valor de 2,5€ por cada falta. Nas interrupções letivas, sempre que não avisem até às 9h que a criança não almoça, acresce ao valor da mensalidade uma multa, no valor de 2,5€, após a terceira situação verificada.

j) As faltas de comparência devem ser justificadas. Consideram-se justificadas as ausências dos clientes, resultante de doença, devidamente justificadas (entrega de declaração médica), ou de outros motivos relevantes, as quais tenham sido dadas conhecimento atempado à Instituição.

k) As ausências justificadas que não excedam 15 dias seguidos, não determinam quaisquer efeitos na mensalidade;

l) Haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos;

m) Quando ocorrem situações de ausências superiores a 30 dias devidamente justificadas, haverá uma redução de 25% na mensalidade;

n) Quando ocorrem situações de doença grave devidamente justificadas, que determinem faltas superiores a 90 dias, a inscrição manter-se-á válida, desde que seja assegurado o pagamento de 50% da mensalidade.

o) A redução será efetuada no mês seguinte;

p) Independentemente do dia do mês da admissão, a mensalidade é paga na totalidade, não havendo restituição de valores;

q) Nas situações em que o cliente estiver inscrito só nos serviços de IL e AC, nos meses de IL, haverá uma redução proporcional no valor do AC. Esta situação só se aplica se o cliente frequentar as IL. Nas IL de Carnaval o valor é proporcional;

r) Os clientes do 2ºCiclo que pretendam usufruir do serviço de AC nas IL, nesses meses o valor da mensalidade será o estipulado para os três serviços: AC+CAF+IL (exceto nas IL de Carnaval);

s) A desistência de qualquer cliente deve ser comunicada com uma antecedência mínima de um mês;

t) As faltas de comparência não justificadas, superiores a 30 dias, determinam o cancelamento da inscrição;

u) As situações excepcionais serão analisadas pontualmente pelo Conselho Executivo da Instituição.

## **6- Interrupção das Atividades**

A Componente de Apoio à Família encerra:

a) Nos dias de Feriado Nacional e Local;

b) Durante o mês de agosto para férias do pessoal;

c) Sempre que o Conselho Executivo determinar tolerância de ponto;

d) Sempre que recomendado pelos Serviços de Saúde;

e) Se a Componente de Apoio à Família necessitar de fechar por motivos justificados serão os pais/encarregados de educação avisados com a devida antecedência,

## **7-Atividades**

As atividades prosseguidas na Instituição têm como objetivos:

a) Proporcionar aos clientes oportunidades que facilitem o seu desenvolvimento físico, emocional, intelectual e social;

b) Fornecer aos Pais, através de meios variados, uma informação correta acerca de tudo quanto possa estar relacionado com a organização harmoniosa e feliz da personalidade dos seus filhos. Espera-se dos Pais uma atitude recíproca, colaborante e dinamizadora, com encontros regulares a combinar, visto serem os Pais os principais responsáveis pela Educação dos Filhos.

c) Criar na Instituição um verdadeiro espírito de equipa entre todos aqueles que nela trabalham.

#### **8- Constituição das Salas:**

a) Os grupos a constituir, devem aproximar-se, tanto quanto possível aos estabelecidos, tendo em consideração o quadro de pessoal e dimensão das salas.

b) O número de clientes com Necessidades Educativas Especiais não deverá ser superior a um ou dois por sala de atividade.

### **Norma XVI Passeios ou Deslocações**

a) As diversas saídas previstas no decorrer do ano letivo (passeios, visitas) só serão efetuadas com o conhecimento e consentimento do encarregado de educação.

b) O plano das saídas nas Interrupções Letivas será facultado aos Encarregados de Educação durante a semana anterior ao seu início.

c) Dependendo da saída poderá ser pedido aos Encarregados de Educação contribuição monetária.

### **Norma XVII Quadro de Pessoal**

1- A Componente de Apoio à Família da Fundação Luiz Bernardo de Almeida, têm ao seu serviço o seguinte quadro de pessoal:

- a) Diretor(a) Geral;
- b) Diretor(a) Técnico(a) da Infância/Coordenador(a) Pedagógico(a);
- c) Professores(as) 1º/2º Ciclo Ensino Básico;
- d) Técnico Superior de Educação Social;
- e) Auxiliares de Educação;
- f) Administrativo(a).

2- Funções do Pessoal:

#### **1 - O/A Diretor(a) Geral tem as funções de:**

a) Orientar e dirigir a atividade geral da Instituição, segundo os planos estabelecidos, os princípios adotados e as normas e regulamentos prescritos;

b) Estabelecer os primeiros contatos, dando seu parecer ao Conselho Executivo na contratação de pessoal;

c) Ser, junto do Conselho Executivo a voz do(a) Diretor(a) Técnico(a), dos pais ou encarregados de educação e dos funcionários, procurando assim ser elo de união entre todos os agentes envolvidos na Instituição.

## **2 - O/A Diretor(a) Técnico(a) da Infância tem as funções de:**

- a) Coordenar toda a ação educativa;
- b) Orientar tudo o que acontece na Componente de Apoio à Família para melhor servir os clientes e suas famílias;
- c) Estudar, organizar e dirigir, nos limites dos poderes de que está investida, as atividades da Componente de Apoio à Família;
- d) Planear a utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamento, materiais e instalações;
- e) Ser, junto do Diretor Geral, a voz dos pais ou encarregados de educação e dos funcionários procurando assim ser o elo de ligação entre todos os agentes envolvidos na Componente de Apoio à Família.

## **3 - O/A Professores(as) 1º/2º Ciclo Ensino Básico tem as funções de:**

- a) Acompanhar o cliente no desenvolvimento de competências comunicacionais e de escrita;
- b) Abordar de forma integrada as diferentes áreas disciplinares, promovendo o desenvolvimento de conhecimentos;
- c) Recorrer a metodologias e técnicas pedagógicas para o desenvolvimento do cliente, consoante o nível de escolaridade;
- d) Proporcionar orientação e suporte geral na realização de trabalhos escolares, individuais ou em grupo, nomeadamente trabalhos de casa, exercícios de aplicação e trabalhos de pesquisa;
- e) Orientar e apoiar o estudo na revisão de matérias, organização de apontamentos e pesquisa de informação;
- f) Apoiar de forma especializada o esclarecimento de dúvidas sobre assuntos já abordados nas aulas;
- g) Acompanhar o desenvolvimento pessoal e social dos clientes, para que esta adquira noções de cidadania;
- h) Promover a articulação com os familiares ou os responsáveis pelo cliente de modo a assegurar a continuidade educativa;
- i) Zelar pelo bem-estar dos clientes promovendo a qualidade dos serviços prestados;

## **4 - Ao/Á Técnico(a) Superior de Educação Social, no exercício da sua atividade, compete em geral:**

- a) Dinamizar e/ou apoiar atividades de carácter pedagógico, cultural, social e recreativo;
- b) Assumir a responsabilidade do grupo que coordena, zelando pelo bem-estar dos clientes;
- c) Programar todas as atividades individuais e de grupo;
- d) Acompanhar a evolução do cliente e estabelecer contactos com os pais no sentido de se obter uma ação educativa integrada;

## **5 - Ao/Á Auxiliar de Educação, no exercício da sua atividade, compete em geral:**

- a) Acompanhar e apoiar os clientes no desenvolvimento das atividades socioeducativas, tendo em conta a idade das crianças e a programação estabelecida;
- b) Dar as refeições ou auxilia os clientes durante o período de refeição;
- c) Vigiar os clientes nas salas, nos espaços de recreio, de repouso e de refeições, garantindo e promovendo a sua segurança em todos os momentos;
- d) Participar nas atividades educativas, auxiliando as educadoras de infância e professoras;

- e) Efetuar o transporte de clientes (quando necessário), assistindo as mesmas durante o transporte, nos recreios, nos passeios e visitas de estudo;
- f) Colaborar na limpeza e arrumação das instalações, equipamentos e espaços anexos;
- g) Transmitir à Direção Técnica informação pertinente sobre os serviços prestados, referenciando, nomeadamente, situações anómalas respeitantes aos clientes;

**6 - Ao/Á Administrativo(a)** compete assegurar a gestão administrativa e efetuar o pagamento a todo o pessoal.

### **Norma XVIII** **Direção Técnica**

1.A Direção Técnica da Infância da Fundação Luiz Bernardo de Almeida, compete a um técnico, nos termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível (hall de entrada).

## **CAPITULO IV** **DIREITOS E DEVERES**

### **Norma XIX** **Direitos dos Clientes**

São direitos dos clientes:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Serem tratados com delicadeza, amizade e competência pelos Responsáveis de sala e demais colaboradores;
- c) Utilizar os equipamentos da Instituição disponíveis para a respetiva sala de atividades e espaços de recreio;
- d) Terem acesso a um conjunto de atividades adequadas às suas idades, interesses e necessidades de forma a proporcionar um desenvolvimento global (nível cognitivo, psicomotor e sócio-afetivo);
- e) Receberem cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação;
- f) Terem uma alimentação cuidada e diversificada de modo a satisfazer as necessidades próprias da sua idade;
- g) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- h) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica.

### **Norma XX** **Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

- a) Cumprir as normas estabelecidas de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno;

- b) Cumprir os horários fixados;
- c) Serem corretos e educados nos contatos a estabelecer com todos os colaboradores da Instituição;
- d) Ao entrar nas instalações do serviço de componente de apoio à família – 1º e 2º Ciclos, a criança deverá ser acompanhada por um adulto e entregue, diretamente, ao colaborador destacado para esse fim;
- e) O uso de adornos (fios, brincos, anéis, entre outros) não é permitido nos casos em que os responsáveis dos serviços entendam que tais objetos constituam um fator de risco para o próprio ou para outros;
- f) A Instituição não se responsabiliza por brinquedos, objetos eletrônicos, adornos ou outros objetos que a criança leve para o serviço de componente de apoio à família – 1º e 2º Ciclos, independentemente do seu valor.

### **Norma XXI**

#### **Direitos dos Encarregados de Educação ou Responsáveis**

São Direitos dos Encarregados de Educação ou responsáveis legais:

- a) Conhecer o Regulamento Interno.
- b) Ser informado acerca do desenvolvimento do seu filho(a).
- c) Acompanhar o trabalho desenvolvido pelos Professores e demais colaboradores sempre que o desejarem.
- d) Que o seu filho(a) usufrua de uma alimentação saudável tendo em atenção o desenvolvimento da criança.
- e) Autorizar ou recusar a participação do seu educando, em atividades a desenvolver pelo serviço de componente de apoio à família fora das suas instalações.
- f) Os pais/encarregados de educação têm o direito de reclamar, verbalmente ou por escrito, havendo na instituição Livro de Reclamações.
- g) Participar em todas as festividades previstas e organizadas durante o ano.

### **Norma XXII**

#### **Deveres dos Encarregados de Educação ou Responsáveis**

São Deveres dos Encarregados de Educação ou Responsáveis legais:

- a) Ser o primeiro e principal educador.
- b) Ajudar o serviço de componente de apoio à família a construir um ambiente educativo mais rico e estimulante, contribuindo com sugestões.
- c) Evitar o excesso de horas de permanência da criança, na instituição.
- d) Cuidar da higiene da criança.
- e) Assumir a responsabilidade pela criança logo que seja informada que esta está doente, vindo-a buscar.
- f) Dar informação necessária imprescindível acerca do filho.
- h) Tratar da criança sempre que esta esteja doente, sendo o seu regresso à instituição apenas possível após os dias estipulados de evicção escolar.
- i) Respeitar o horário e normas de funcionamento do serviço de componente de apoio à família – 1º e 2º Ciclos.

**Norma XXIII**  
**Direitos da Entidade Gestora da Instituição**

São direitos da Entidade Gestora da Instituição:

- a) Ser informada relativamente às características e necessidades biopsicossociais de cada criança.
- b) Ter sempre conhecimento atualizado do estado de saúde e da prescrição medicamentosa de cada criança.
- c) A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- d) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- e) Receber as participações mensais nos prazos fixados.

**Norma XXIV**  
**Deveres da Entidade Gestora da Instituição**

São deveres da Entidade Gestora da Instituição:

- a) Proceder à celebração do contrato e à elaboração do processo de todas as crianças;
- b) Disponibilizar o regulamento Interno de funcionamento.
- c) Respeitar as crianças na sua individualidade, independência / dependência e formas de estar na vida.
- d) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- e) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades das crianças;
- f) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- g) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar das crianças;
- h) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo das crianças.
- i) Proceder à afixação de documentos em local bem visível e acessível, nomeadamente: Horário de Funcionamento; Regulamento interno e Ementas.
- j) Facultar o livro de reclamações sempre que solicitado.

**Norma XXV**  
**Resolução por iniciativa dos Encarregados de Educação**

Os Encarregados de Educação ou representantes legais, por sua iniciativa e a todo o momento, independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual por parte da Componente de Apoio à Família, podem pôr termo ao contrato por escrito à FLBA e produz efeitos a partir do mês seguinte ao da comunicação.

**Norma XXVI**  
**Resolução por iniciativa da Entidade prestadora de Serviços**

1 – A Instituição reserva-se o direito de resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os Encarregados de Educação ou representantes legais, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento,

de forma muito particular quando adotem comportamentos que ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o relacionamento com terceiros ou a imagem da instituição.

2 – Determina, designadamente, a resolução do contrato a falta culposa por mais de 30 dias do pagamento da comparticipação familiar ou de quaisquer quantias em dívida à Instituição.

3 – A resolução do contrato é da competência do Conselho Executivo sob proposta do(a) Diretor(a) Técnico(a) Infantil, após prévia audição dos Encarregados de Educação ou legais representantes.

4 – A resolução é notificada aos Encarregados de Educação ou representantes legais e, salvo expressa indicação de qualquer outra data, produz efeitos no prazo de três dias.

## **Norma XXVII**

### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o Encarregado de Educação ou o representante legal do cliente e a entidade gestora da Instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, sendo entregue um exemplar no ato da assinatura e outro arquivado no processo da criança. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinado pelas partes. É assinado um comprovativo da receção e conhecimento do Regulamento Interno.

## **Norma XXVIII**

### **Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos(a)s Responsáveis de sala sempre que necessário. Existe o livro de reclamações eletrónico na página WEB da Instituição [www.flba.pt](http://www.flba.pt).

## **Norma XXIX**

### **Resolução Alternativa de Litígios**

De acordo com o disposto no artigo 18º da Lei 144/2015 que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, a Fundação Luiz Bernardo de Almeida informa que, em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes do contrato de prestação de serviços, a entidade de resolução alternativa de litígios aplicável é o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 Porto.

Mais informações em <http://www.cicap.pt>.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Norma XXX**

#### **Alterações do Regulamento**

Nos termos da legislação em vigor, o/a Diretor(a)Técnico(a) da Infância deverá informar o Encarregado de Educação ou representante legal do cliente sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

#### **NORMA XXXI**

#### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho Executivo da Fundação Luiz Bernardo de Almeida, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

#### **NORMA XXXII**

#### **Entrada em vigor**

O presente Regulamento foi aprovado em reunião de Conselho de Executivo a 01 de abril de 2025, e entra em vigor a 02 de maio de 2025, devendo ser revisto sempre que, superiormente, se considere oportuno.

Tabela de Controlo de Revisões Data Revisão Conteúdo da revisão:

Revisão	Data	Conteúdo da Revisão
0	01 / 04 / 2025	Elaboração inicial

A Presidente do Conselho Executivo

Maria Elisa da Fonseca Marques de Almeida, Dr.<sup>a</sup>.