



# REGULAMENTO INTERNO

**CRECHE**

---

**CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS****NORMA I****Âmbito de Aplicação**

O Centro Social de Bairro, com acordo de cooperação para a Resposta Social de Creche celebrado com o Centro Distrital de Braga em Julho de 1984, rege-se pelo acordo em vigor e pelos normativos aplicáveis quanto ao funcionamento e quanto ao cálculo das comparticipações familiares.

**NORMA II****Legislação Aplicável**

A Creche, estabelecimento de educação, é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, vocacionada para o desenvolvimento das crianças com idades compreendidas entre os 4 meses e os 3 anos proporcionando-lhes atividades educativas e atividades de apoio à família. Rege-se pela legislação aplicável em vigor, publicada no site da instituição e afixada nos serviços administrativos.

**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 da Creche do Centro Social de Bairro;
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. A Creche do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro assegura as seguintes condições/atividades/serviços:
  - Ambiente físico adequado para o desenvolvimento das atividades;
  - Estimulação sensorial, psicomotora, cognitiva e relacional;
  - Acesso a recursos lúdico-pedagógicos diversificados e adequados aos perfis desenvolvimentais;
  - Atividades desportivas, musicais e de expressão plástica;

**Missão:** O Centro Social de Bairro tem como missão satisfazer as necessidades e expetativas da comunidade local e concelhia, através da excelência na prestação de serviços de educação, formação, prevenção e reabilitação, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população e para uma sociedade mais aberta e inclusiva.



- Atividades temáticas, integradas no projeto educativo;
- Alimentação adequada à faixa etária e respetivas necessidades nutricionais;
- Apoio terapêutico, de acordo com as necessidades identificadas e capacidade do serviço

## CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

### NORMA V

#### Condições de Admissão

São condições de admissão da Creche:

1. Ter idade compreendida entre os 4 meses e os 3 anos de idade, podendo estes limites ser ajustados aos casos excecionais, designadamente para atender às necessidades da criança;
2. A admissão de crianças com Necessidades Educativas Especiais será objeto de avaliação multidisciplinar efetuada pela Equipa Técnica do Centro Social de Bairro, tendo em atenção que:
  - a) A avaliação poderá ser suportada pelo parecer técnico da equipa de intervenção precoce, caso exista, ou por pareceres técnicos de serviços especializados;
  - b) Em igualdade de circunstâncias a deficiência constitui fator de prioridade na admissão;
  - c) A admissão deverá ser efetuada o mais precocemente possível, tendo em conta as necessidades da criança e dos pais;
3. A admissão ao longo do ano ocorrerá, quando tal se comprove como absolutamente necessário.

### NORMA VI

#### Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
  - 1.2. Boletim de vacinas e relatórios médicos, comprovativos da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - 1.3. Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar;
  - 1.4. Declaração assinada pelo responsável legal pelo cliente em que se autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de cliente;
  - 1.5. Declaração e autorização na participação das atividades que integram o Plano de Atividades do Centro Social de Bairro;
  - 1.6. Outra documentação;



2. O período de candidatura decorre durante todo o ano letivo (setembro a julho), sendo que o horário de atendimento para a candidatura é de segunda a sexta-feira entre as 10 horas e as 17.30 horas.
3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos na alínea 1. deverão ser entregues na secretaria no horário acima exposto.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a Responsabilidade Parental ou determine a Tutela/Curatela.
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.

## NORMA VII

### Critérios de Admissão

Para a admissão na Creche, é efetuada uma avaliação social e económica do agregado familiar, em colaboração com os pais ou com quem exerça as responsabilidades parentais, aplicando-se uma ponderação de critérios em razão da situação económica familiar, bem como de outras circunstâncias conducentes à desvantagem social da criança e da respetiva família.

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

- Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
- Crianças com deficiência/incapacidade;
- Crianças filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo;
- Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam a resposta social;
- Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;

*Missão: O Centro Social de Balro tem como missão satisfazer as necessidades e expectativas da comunidade local e concelhia, através da excelência na prestação de serviços de educação, formação, prevenção e reabilitação, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população e para uma sociedade mais aberta e inclusiva.*



- Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

2. As crianças com medidas de promoção e proteção, aplicadas pelas comissões de proteção de crianças e jovens (CPCJ) ou pelos tribunais, com indicação de frequência de creche, têm acesso e admissão obrigatórios na resposta de creche, ainda que para o efeito tenha de ser criada vaga extra.

### **NORMA VIII**

#### **Admissão**

1. As inscrições estão abertas durante todo o ano letivo;
2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, submetendo-se à decisão da Direção;
3. É competente para decidir a Direção do Centro Social de Bairro e Cultural S. Pedro de Bairro;
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.

### **NORMA IX**

#### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. Realização de entrevista para assinatura de contrato, entrega de regulamento interno e outra documentação;
2. Apresentação da criança e pais à Equipa Pedagógica;
3. Reunião do responsável pela criança com a Educadora.

### **NORMA X**

#### **Processo Individual do Cliente**

1. O processo individual do cliente é constituído por duas partes, nomeadamente, administrativa e pedagógica. O processo administrativo encontra-se na Secretaria e contém:
  - a) Ficha de inscrição do cliente (identificação, endereço, contactos, contactos em caso de emergência...)
  - b) O contrato;



- c) Registo da cessação do contrato.
2. O processo Pedagógico contém:
- a) Ficha de identificação;
  - b) Ficha de avaliação diagnóstica;
  - c) Programa de acolhimento inicial;
  - d) Plano de desenvolvimento individual;
  - e) Outros.
3. Ambos os processos são guardados em condições que garantem a sua privacidade e confidencialidade estando num local de fácil acesso à Direção, equipe técnica e serviços administrativos. Cada processo é revisto e atualizado de acordo com os resultados da sua avaliação. As famílias têm conhecimento da informação constante no processo individual da sua criança.

#### NORMA XI

##### Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, esta será comunicado por escrito, telefonicamente ou pessoalmente ao possível cliente
2. Todos os anos a Lista é atualizada.

### CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA XII

##### Instalações

1. A Creche do Centro Social de Bairro está sediada na Rua da Infância n.º 199, Freguesia de Bairro, Concelho de Vila Nova de Famalicão e as suas instalações são compostas por:
  - Átrio, berçário, zona de higienização, salas de atividades e refeições, instalações sanitárias, cozinha, gabinetes e outros espaços de apoio.

#### NORMA XIII

##### Horário de Funcionamento

A Creche do Centro Social de Bairro funciona de segunda a sexta-feira entre as 7h30 e as 18h30. Este horário poderá ser ajustado em função das necessidades evidenciadas pelo cliente e/ou pelo seu responsável legal.

*Missão: O Centro Social de Bairro tem como missão satisfazer as necessidades e expectativas da comunidade local e concelhia, através da excelência na prestação de serviços de educação, formação, prevenção e reabilitação, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população e para uma sociedade mais aberta e inclusiva.*



#### NORMA XIV

##### Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 10 do mês corrente, na secretaria da Instituição.
2. Redução de Mensalidade  
 Haverá lugar a redução da mensalidade nas seguintes situações:
  - Frequência de irmãos - redução de 10%;
  - Interrupções de frequência, num período de 10 dias úteis consecutivos no mesmo mês, devidamente justificados – redução de 10%.
  - Interrupções de frequência, em períodos superiores a 10 dias consecutivos, no mesmo mês, devidamente justificados – redução de 20%.
3. Em situações críticas/anómalas, terá a Direção competência para aplicar o devido ajuste em função das particularidades em questão;
4. Não há redução de mensalidade em dias de encerramento da instituição (pontes e/ou outros);
5. Em nenhuma circunstância, qualquer pagamento (mensalidade, matrícula ou alimentação) será devolvido parcial ou integralmente.

#### NORMA XV

##### Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. Aplica-se a medida da gratuidade a todas as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, continuam a aplicar-se as condições específicas do princípio da gratuidade relativas às situações das crianças cujas famílias se enquadram no 1.º ou 2.º escalões das participações familiares.
3. A participação familiar devida pela utilização dos serviços da Creche é determinada pelo posicionamento, num dos escalões abaixo apresentados e indexados à RMMG, de acordo com o rendimento per capita do agregado familiar:

Escalões	1.º	2.º	3.º	4.º	5.º	6.º
RMMG	≤30%	>30%≤50%	>50%≤70%	>70%≤100%	>100%≤150%	>150%

*Missão: O Centro Social de Bairro tem como missão satisfazer as necessidades e expectativas da comunidade local e concelhia, através da excelência na prestação de serviços de educação, formação, prevenção e reabilitação, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população e para uma sociedade mais aberta e inclusiva.*



es

4. O valor da comparticipação familiar mensal é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento per capita mensal do agregado familiar, conforme se apresenta:

Escalões de rendimento	% a aplicar *
1.º	15%
2.º	22,5%
3.º	27,5%
4.º	30%
5.º	32,5%
6.º	35%

\*esta percentagem pode ser definida pela Instituição.

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. Em caso de alteração à tabela em vigor (indicar a forma de alteração e o prazo para o aviso prévio).

6. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

**Missão:** O Centro Social de Bairro tem como missão satisfazer as necessidades e expectativas da comunidade local e concelhia, através da excelência na prestação de serviços de educação, formação, prevenção e reabilitação, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população e para uma sociedade mais aberta e inclusiva.





7. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

8. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da



RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

9. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares;

#### NORMA XVI

#### Renovação de inscrição

Anualmente, no mês de Setembro, serão cobrados 12€ relativos a renovação de inscrição

#### NORMA XVII

#### Refeições

##### Horário:

Almoço: 11h30

Lanche: 15h00

A ementa semanal é publicada no site da instituição e afixada no átrio de entrada.

#### NORMA XVIII

#### Atividades/Serviços Prestados

1. Anualmente é desenvolvido o Projeto Educativo e Pedagógico da Instituição, envolvendo todos os colaboradores, em ligação permanente com os pais / responsáveis.

*Missão: O Centro Social de Bairro tem como missão satisfazer as necessidades e expectativas da comunidade local e concelhia, através da excelência na prestação de serviços de educação, formação, prevenção e reabilitação, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população e para uma sociedade mais aberta e inclusiva.*

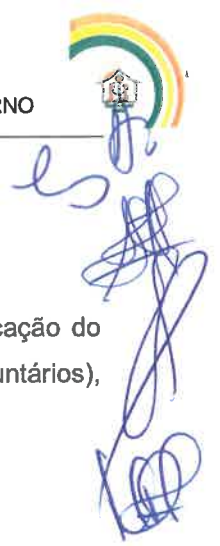


2. O programa de atividades é definido de acordo com a realidade sócio cultural do meio, procurando-se proporcionar às crianças um largo leque de experiências estimulantes que de uma forma integrada se apresentem na rotina diária da creche;
3. O plano anual de atividades é objeto de avaliação em reunião de equipa técnico-pedagógica, a partir da qual se procederá às correções necessárias, tendo em vista a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
4. A Instituição dispõe ainda dos seguintes serviços:
  - 4.1 - Serviço Social;
  - 4.2 - Psicologia;
  - 4.3 - Terapia da Fala;
  - 4.4 – Educação Especial e Reabilitação;
  - 4.5 - Nutrição e Engenharia Alimentar;
  - 4.6 – Música;
  - 4.7 – Ginástica;
  - 4.8 – Serviço Médico e de Enfermagem;
  - 4.9 – Serviços Gerais.
5. A prestação dos serviços acima mencionados ocorre mediante um despiste de necessidades feito em estreita articulação entre a Educadora responsável, o responsável legal pela criança e a equipe técnica, estando sempre dependente da disponibilidade de horário do técnico e do grau de priorização do caso definido pela equipa.
6. As atividades/ serviços prestados decorrerão de acordo com o previsto no Plano Anual de Atividades e mais especificamente com o plano de desenvolvimento individual de cada cliente, salvaguardando-se passíveis alterações atendendo a: estado psico emocional do cliente, participação do grupo em outras atividades de carácter excepcional ao planeado; alargamento e/ou encurtamento do tempo previsto para determinada tarefa em função do próprio estado geral do grupo; alteração de horários em função de articulação com outros serviços e/ou outras ocorrências maiores que impliquem tal; motivos alheios à própria dinâmica institucional.

## NORMA XIX

### Passeios ou Deslocações

O cliente participará em todos os passeios/deslocações inerentes à dinâmica da resposta social salvo a existência de alguma contra indicação para tal.

**NORMA XX****Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal da Creche 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.
2. O Quadro de Pessoal da Creche é composto por:
  - a. Diretor Técnico – Educadora de Infância;
  - b. Ajudantes de Ação Educativa;
  - c. Cozinheira;
  - d. Auxiliar de Serviços Gerais;
  - e. Enfermeira;
  - f. Médico;
  - g. Psicóloga;
  - h. Terapeuta da Fala;
  - i. Técnica Superior de Serviço Social;
  - j. Técnica Superior de Educação Especial e Reabilitação;
  - k. Nutricionista e Engenheira Alimentar;
  - l. Professora de Ginástica e de Música;
  - m. Pessoal Administrativo.

**NORMA XXI****Direção Técnica**

1. A Direção Técnica da Creche compete a uma Educadora de Infância, nos termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. São funções da Diretora Técnica, com o apoio da Diretora Geral:
  - a) Zelar pelo conforto das crianças preservando a qualidade dos serviços prestados, assegurando a efetiva execução do Projeto Pedagógico;
  - b) Efetuar a gestão dos recursos humanos e sensibilizar os colaboradores face à temática da infância promovendo a atualização/enriquecimento dos seus conhecimentos;



- c) Assegurar a articulação com os serviços existentes na Instituição, tendo em conta o bem-estar físico e psíquico das crianças;
- d) Promover a articulação com as famílias, em ordem a assegurar a continuidade do processo educativo;
- e) Estudar os processos de admissão e acompanhar, planeando, o seu desenvolvimento;
- f) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem.

## CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

### NORMA XXII

#### Direitos dos Clientes e/ou Responsável Legal

São direitos dos clientes e/ou seu responsável legal:

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e outras;
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes bem como da existência de Manual de Gestão e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos;
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito;
4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
5. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;
6. Em caso de adoecimento e/ou acidente a Instituição deverá informar os encarregados de educação ou responsável legal, devendo estes agir consoante o estipulado entre ambas as partes, de forma a garantir o melhor bem-estar possível do cliente;
7. Ter acesso à ementa semanal;
8. Apresentar reclamações sobre o serviço à Diretora Técnica, à Diretora Geral ou ao Presidente da Instituição.



es  
[Handwritten signature]

**NORMA XXIII**  
**Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros;
2. Assegurar o cuidado de saúde da criança comunicando a prescrição de qualquer medicamento;
3. Comunicar previamente à Diretora Técnica ou à Diretora Geral, eventuais saídas da Creche;
4. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.

**NORMA XXIV**  
**Direitos do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro**

São direitos do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro:

1. Dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o seu património;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
6. Em caso de doença grave e/ou contagiosa, o cliente só poderá regressar ao estabelecimento mediante a apresentação de declaração médica comprovativa da inexistência de perigo de contágio.
7. Suspender o serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a sua boa organização, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o seu relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

**NORMA XXV**  
**Deveres do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro**

São deveres do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços;
2. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;

**Missão:** O Centro Social de Bairro tem como missão satisfazer as necessidades e expectativas da comunidade local e concelhia, através da excelência na prestação de serviços de educação, formação, prevenção e reabilitação, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população e para uma sociedade mais aberta e inclusiva.



es  
[Handwritten signature]

#### NORMA XXIX

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

A cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do cliente pode acontecer:

- a) Por desistência – o utente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

#### NORMA XXX

##### **Livro de Reclamações**

Existe Livro de Reclamações disponível na Secretaria da Instituição e Caixa de Sugestões/Reclamações localizadas no edifício onde se desenvolvem as atividades. Na presença de reclamações é efetuado o registo no impresso DG 02.07 Boletim de Melhorias procedendo às diligências necessárias.

Além do Livro de Reclamações, em suporte físico, está disponível a possibilidade de reclamar via eletrónica, em conformidade com a atual legislação em vigor, através do site: [www.livrodereclamacoes.pt](http://www.livrodereclamacoes.pt)

### **CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### NORMA XXXI

##### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos da legislação em vigor, a Direção do Centro Social de Bairro deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à Entidade Competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

#### NORMA XXXII

##### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

*Missão: O Centro Social de Bairro tem como missão satisfazer as necessidades e expectativas da comunidade local e concelhia, através da excelência na prestação de serviços de educação, formação, prevenção e reabilitação, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população e para uma sociedade mais aberta e inclusiva.*



3. Assegurar a existência de recursos humanos adequados a este serviço;
4. Garantir que, caso o cliente evidencie qualquer indício/sinal de mau trato e/ou negligência seja efetuado contato com os responsáveis do mesmo pelo Diretor Técnico da Resposta Social em articulação com o Serviço Social da Instituição, procedendo-se à posteriori às diligências consideradas necessárias;
5. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento.

#### NORMA XXVI

##### Procedimento em Situação de Negligência

A Instituição dispõe de uma política de prevenção de negligência e/ou maus tratos, sendo a mesma do conhecimento de todos os colaboradores. Dispõe ainda de Procedimento de Gestão dos Abusos Negligência e Maus Tratos (PQ 08) que define a metodologia de atuação em caso de abusos, negligência e maus tratos dos clientes.

Estão definidas as regras e formas de atuação para as situações em que se registre alguma situação de suspeita de maus tratos ou negligência e respectivas diligências.

#### NORMA XXVII

##### Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A interrupção do serviço pode ser feita excepcionalmente quando o cliente manifestar esta intenção justificando os motivos de tal decisão;
2. A não renovação do contrato por qualquer um dos outorgantes, deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 8 dias em relação à data de termo do contrato.

#### NORMA XXVIII

##### Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e o Centro Social de Bairro é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

*Missão: O Centro Social de Bairro tem como missão satisfazer as necessidades e expectativas da comunidade local e concelhia, através da excelência na prestação de serviços de educação, formação, prevenção e reabilitação, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população e para uma sociedade mais aberta e inclusiva.*





**NORMA XXXIII**  
**Foro Competente**

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca de Vila Nova de Famalicão.

**NORMA XXXIV**  
**Entrada em Vigor**

O presente regulamento foi atualizado e aprovado em reunião de Direção em 27 julho de 2022.

Augusto Ribeiro Sousa

Conde Conde

Luís António de Jesus Almeida

Elisa Maria de Silva Freitas

Maria Dulce Faria Coelho Ferreira

