

# **MANUAL DE ACOLHIMENTO DO CLIENTE**

**Dezembro 2021**

## Índice

	Páginas
CARTA DE APRESENTAÇÃO	3
1. Apresentação do Infantário	
1.1 Breve Historial	3
2.	
Missão	5
Visão e Valores	5
Política de Qualidade	5
3. Informações Gerais	
3.1 Horário de funcionamento das Respostas Sociais e Serviços	6
3.2 Localização e Contactos	6
4. Respostas Sociais	
4.1 Creche	8
4.2 Pré-Escolar	11

## 1. Apresentação do Infantário Nossa Senhora da Purificação

### 1.1 Breve Historial

O Infantário Nossa Senhora da Purificação é uma IPSS criada sob os auspícios de membros ativos e no âmbito assistencial das conferências de S. Vicente Paulo. A associação exerce a sua ação baseada nos preceitos da religião Católica Apostólica Romana.

Decorre o ano 1962 quando uma senhora de grande coração, espírito empreendedor e de grande amor pelo próximo, decide que é necessário fazer alguma coisa pelas famílias mais carenciadas que vivem à sua volta.

Margarida Borges de seu nome, foi a grande impulsionadora desta Instituição com o lema “Ajudar a Família através da Criança”.

Reuniu à sua volta um grupo de senhoras, a quem transmitiu o mesmo espírito que a imbuía, de auxílio e partilha e abriram na Travessa Henrique Cardoso, num andar, um espaço que lhes permitia assistir, por uma quantia simbólica e às vezes gratuitamente, a cerca de uma dúzia de crianças, proporcionando-lhes cuidados de higiene, alimentação e orientação pedagógica, onde, voluntariamente, tomavam conta dos bebés, as Excelentíssimas Senhoras D. Maria Emília Pereira de Almeida e D. Maria da Glória Marques Mendes e outras senhoras que por falta de registo possam não constar, mas a quem todos reconhecemos o seu voluntarismo.

Foram então, as Excelentíssimas Senhoras D. Helena Mourinha, D. Umbelina Rocha de Gouveia, D. Manuela Pinto Campos, D. Regina Leitão Teixeira e D. Maria Isabel de Faria Blanc quem, em harmonia com a grande fundadora, deram os primeiros passos na construção desta Obra.

Todas estas colaboradoras tinham uma coisa em comum. Pertenciam à Sociedade de S. Vicente de Paulo que em Lisboa foi fundada pela Excelentíssima Senhora D. Nina Catarino e tinha como Presidente Geral a Excelentíssima Senhora D. Rita de Cássia. Duas pessoas que durante muitos e muitos anos apoiaram e ajudaram o Infantário.

Dois anos volvidos constatam que o espaço em que se movimentam é diminuto e que não conseguem auxiliar o número de famílias que, crescentemente lhes bate à porta.

Partem então para nova aventura. A de construir de raiz e destinado ao propósito que as move, um edifício que lhes proporcione acolher um maior número de crianças.

Envidam todos os esforços e contactos, pois os recursos são escassos e, conseguem junto do Senhor General França Borges, à data Presidente da Câmara de Lisboa, a cedência por um preço aceitável, do terreno onde hoje nos encontramos.

Contactam o benemérito Sr. Arquitecto Fernando Schiappa, autor do projeto desta casa e o Sr. Albano Antão de Oliveira, construtor civil, que contagiado pela perseverança, boa vontade e dedicação destas senhoras, facilita o pagamento da construção, acordando que se vá pagando “conforme as possibilidades do Infantário”.

Tudo e qualquer coisa se fez para angariar fundos;

- Ateliers de artesanato e pintura em que prestaram grande colaboração as Excelentíssimas Senhoras D. Ignez de Mello Drummond Ludovice, D. Maria do Carmo Oliveira Machado, D. Maria da Glória Marques Mendes, D. Maria Eugénia Figueiredo Cardoso, D. Wanda Figueiredo Cardoso, D. Manuela Pinto Campos e demais voluntárias que merecem o nosso reconhecimento;
- Vendas de Páscoa e Natal, em instalações cedidas gratuitamente, na Rua Nova do Almada, na Av. Roma (stand da Renault), na antiga feira popular e nas próprias instalações;

- Chás – canasta no Hotel Embaixador (onde a sala era cedida gratuitamente);
- Atelier de costura, com modista própria, que funcionava nas instalações do infantário;
- Serviço de cabeleireiro;
- E outras atividades...

Enfim, imaginação, boa vontade, colaboração e altruísmo eram qualidades que não faltavam a estas Senhoras.

É no entanto, sensivelmente a partir de 1968 que o Infantário, já radicado aqui, começa a receber um grande número de crianças, chegando a atingir o elevado número de 285.

Refira-se que, infelizmente e por razões de saúde a tão querida fundadora já praticamente não esteve presente nestas instalações. Mas a sua Obra continuou em boas mãos até hoje e desejamos arduamente, que por muitos mais anos.

Os tempos mudaram, mas cremos que todas as pessoas que aqui passaram, quer como voluntárias, quer como trabalhadoras e que não vamos nomear, para não incorrerem no risco de faltar alguém, e as que ainda hoje aqui estão, souberam e sabem avaliar, respeitar, honrar e continuar tão árdua tarefa que é a de educar as crianças que farão parte do nosso Futuro.

A todos queremos agradecer, sobretudo aos pais, antigos e atuais, das nossas crianças que, depositam nas nossas mãos o seu bem mais precioso e que connosco permitem que esta casa enfrente, com esperança e entusiasmo todas as adversidades e facilidades, alegrias e tristezas, caminhando lado a lado.

A TODOS UM BEM HAJA!

## **2 - Missão**

Tendo como inspiração a Doutrina Social da Igreja, o Infantário Nossa Senhora da Purificação procura estar atento às necessidades mais prementes das pessoas da sua área geográfica, no sentido de promover Respostas Sociais diversificadas com qualidade profissional, criando simultaneamente uma comunidade de serviço entre trabalhadores, profissionais e voluntários, dando testemunho da sua missão de serviço e caridade Cristã.

## **Visão e Valores**

Tendo em conta as directrizes apresentadas pela Doutrina Social da Igreja, o Infantário Nossa Senhora da Purificação visa o respeito e a caridade a todos quanto, directa ou indirectamente, têm uma relação de proximidade com o Infantário nomeadamente as Famílias das crianças que acolhemos, as próprias crianças, todo o pessoal que trabalha no Infantário bem como a relação que estabelecemos com a comunidade local e todas as entidades que connosco trabalham.

## **Política de Qualidade**

Melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados por esta Instituição, adaptando-os às necessidades reais da comunidade que delas beneficiem, ou venham a recorrer, para a satisfação integral das necessidades dos seus Clientes.

Qualquer processo de melhoria contínua exige cooperação, aprendizagem, dedicação, insistência e auto-avaliação, contribuindo para uma maior satisfação e motivação de todos no exercício das suas funções.

### 3. Horário de Funcionamento das Respostas Sociais e Serviços

**Creche e Pré-Escolar:** De 2ª a 6ª feira das 08.00h às 18.30h

A Instituição reserva-se o direito de não aceitar a permanência das crianças se as mesmas derem entrada após as 09.30h.

#### Localização e Contactos

Morada: Praça Gonçalo Trancoso nº4  
1700-220 Lisboa

#### Contactos Gerais

Telefones: 21 796 97 27

E-mail: [mcs.insp@gmail.com](mailto:mcs.insp@gmail.com)

E-mail pagamentos: [pagamentos.insp@mail.com](mailto:pagamentos.insp@mail.com)

Site: [www.insp.pt](http://www.insp.pt)

## **4. Respostas Sociais**

## 4.1 Creche

### Definição

A Creche procura colaborar com as famílias no desenvolvimento físico, intelectual, social e moral das crianças, sempre num projeto e ambiente de Educação Cristã.

A Creche tem capacidade para 66 crianças com idades dos 4 aos 36 meses.

### Candidatura

1. O processo de candidatura de irmãos e novos alunos decorre de 11 de Abril a 27 de Maio de 2022
2. A data de admissão é acordada entre a Instituição e o Encarregado de Educação. A não comparência deste será considerada como uma desistência.
3. As renovações das admissões decorrerão do dia 1 ao dia 23 de Fevereiro de 2022 e serão feitas pelo Encarregado de Educação da criança. O Infantário entregará um formulário que o encarregado de educação deverá preencher e entregar no ato da renovação.
4. A Instituição deverá informar o Encarregado de Educação sobre a admissão da criança e a mensalidade, até ao final de Julho de 2022.
5. A Receção dos Encarregados de Educação das crianças admitidas será no segundo dia útil de Setembro de cada ano civil a partir das 08.00h para a apresentação da equipa de trabalho, das instalações e para esclarecimento do Manual de Acolhimento da Resposta Social, e apresentação do Projeto Pedagógico Anual.

### Inscrições e Renovações

Considera-se renovação a passagem de um ano letivo para o seguinte na mesma Resposta Social.

Caso o Cliente passe da Resposta Social Creche para a Resposta Social Pré-Escolar considera-se uma nova inscrição.

Para o ano letivo 2022/2023, o valor da inscrição ou renovação para Clientes admitidos será de 170,00€ (cento e setenta euros).

### Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades deverá ser efectuado até ao dia 08 do mês a que correspondem, entre as 09.00h e as 13.00h e das 15.00h às 17.00h, nos Serviços Administrativos da Instituição. Sempre que a mensalidade for liquidada após dia 08, sendo este um dia útil, será cobrado um acréscimo de 5,00€ (cinco euros) por cada dia útil de atraso.
2. O não cumprimento desta norma implica a suspensão da criança na frequência do Estabelecimento de Educação Pré-Escolar **a partir do 1º dia útil de incumprimento**, sem prejuízo da exigibilidade das correspondentes participações familiares devidas até à data da eventual denúncia do contrato de prestação de serviços.
3. O pagamento será efectuado em dinheiro, por cheque à ordem do Infantário, por Ticket Infância, cheque Creche ou por transferência bancária (NIB: 0035 0081 0000 0997 7320 8 – CGD).
4. O Ticket Restaurante Portugal: Ticket Infância digital ou, Edenred: Euroticket Creche (versão digital) não pode ultrapassar o valor da mensalidade por criança, devendo impreterivelmente estar disponível no respetivo portal até ao dia 8 de cada mês.  
Esta forma de pagamento não dá direito a troco nem pode transitar qualquer montante para o mês seguinte.



5. No caso de pagamento por transferência bancária, a mensalidade deverá dar entrada na conta do Infantário até ao dia 08 de cada mês, devendo o respectivo comprovativo ser entregue na secretaria, ou enviado para o mail: [pagamentos.insp@gmail.com](mailto:pagamentos.insp@gmail.com) dentro do mesmo prazo;
6. O incumprimento reincidente na liquidação pontual da mensalidade fica sujeito à apreciação da Direcção, que decidirá sobre a sua matrícula no ano seguinte.

## **Comparticipação das Famílias**

1. A participação familiar mensal a determinar para cada criança é calculada em função do estudo da situação económica do agregado familiar, com base na legislação aplicada e nas Orientações Técnicas da Direcção Geral de Segurança Social.
  2. A mensalidade máxima para o ano letivo 2022/2023 tem o valor de 370,00€ (trezentos e setenta euros),
  3. Um ano letivo na Creche corresponde a 12 meses, que serão liquidados de Setembro a Junho.
- O pagamento das mensalidades deverá ser efetuado até ao dia 08 do mês a que correspondem, entre as 09.00h e as 13.00h e entre as 14.00h e as 17.00h, nos Serviços Administrativos da respetiva Resposta Social. Quando tal não se verifique, haverá uma penalização diária de 5€ durante os primeiros cinco dias, agravada para além destes de 8€ por dia e até integral pagamento.
4. O não cumprimento desta norma implica a suspensão da criança na frequência da Resposta Social Creche a partir do 1º dia útil de incumprimento.
  5. A continuação da frequência na Instituição dependerá da decisão tomada pela Direcção, que será imediatamente comunicada ao Encarregado de Educação.
  6. Não está prevista, de qualquer forma, a permanência das crianças para além das 18.30h.

## **Calendarização**

1. O ano letivo tem início no dia 02 de Setembro de 2022.
2. A Resposta Social Creche funciona todos os dias, com exceção:
  - A) Sábados, Domingos e feriados
  - B) Segunda e terça feira de Carnaval
  - C) Quinta-Feira Santa
  - D) Segunda feira de Pascoela
  - E) O mês de agosto e primeiro dia útil de Setembro
  - F) De 23 de Dezembro a 2 de Janeiro inclusive.
  - G) Outro(s) a definir anualmente no Manual de Acolhimento do Cliente ou aprovados em Direcção.

## **Refeições**

1. Os bebés que se encontrem ainda em regime de aleitamento especial deverão trazer o respetivo leite, com as instruções relativas ao preparo.
2. A Instituição terá em conta as situações justificadas por prescrição médica, da necessidade de dieta especial, desde que o aviso seja entregue até às 09.30h do dia anterior ao do início de dieta.
3. O almoço será servido diariamente às 11.00h e o lanche às 15.00h.

## Higiene e Vestuário

1. É obrigatório o uso de bibe a partir da sala BC I na frequência diária da Instituição e saídas ao exterior.

## Projeto Pedagógico

1. A Resposta Social Creche elabora o Projeto Pedagógico com base no conhecimento dos grupos que têm continuidade e de acordo com os interesses e participações dos Pais e Encarregados de Educação.
2. No início do ano letivo o foco principal para todas as crianças é a adaptação ao meio e ao adulto para que possam estar confortáveis com as rotinas o mais breve possível.
3. No decorrer do ano letivo é sempre trabalhado um tema, apresentado no Projeto Pedagógico, com as crianças, que é dado a conhecer aos pais durante o mês de Outubro com a apresentação do Plano de Atividades Anual. É pedida a colaboração dos pais para o desenvolvimento do tema nas várias épocas festivas como o Natal, o Carnaval, a Páscoa ou outros que tenham vindo a ser postos em prática ao longo do ano letivo.
4. As Educadoras fazem avaliações duas vezes por ano de acordo com os instrumentos de avaliação criados pela equipa que têm como base as etapas de desenvolvimento da 1ª infância.

## Direitos dos Clientes e Encarregados de Educação

São direitos dos Clientes e Encarregados de Educação:

1. Ver respeitada a sua intimidade e privacidade nomeadamente no que concerne ao fornecimento de dados e informação de qualquer natureza de carácter pessoal. Não se encontra abrangido nesta disposição o acesso de tais dados com efeitos meramente informativos a entidades com as quais a Instituição mantém acordos de cooperação, protocolos, parcerias, e no cumprimento de ordens judiciais.
2. Possuir um exemplar do contrato de prestação de serviços assinado.
3. Conhecer todas as alterações de prestação de serviços.
4. Reclamar verbalmente ou por escrito.

## Deveres dos Clientes e Encarregados de Educação

São deveres dos Clientes e Encarregados de Educação:

1. Cumprir com o Regulamento Interno para assegurar o bom funcionamento da Resposta Social Creche.
2. Colaborar com a Instituição prestando todas as informações necessárias sobre o desenvolvimento e/ou alterações diretamente relacionadas com o contexto familiar.
3. Participar em todas as reuniões para que sejam convocados.
4. Respeitar e tratar qualquer dirigente, colaborador e voluntário com urbanidade.
5. Tratar com zelo as instalações e equipamentos ao seu dispor.
6. Cumprir com as regras de higiene e normas de segurança da Instituição.

## Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Ver cumprido o Regulamento Interno da Resposta Social Creche pelos Clientes e Encarregados de Educação.
2. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação e veracidade das declarações prestadas pelo Encarregado de Educação, sempre que a Instituição considere necessário.
3. Serem tratados com dignidade os dirigentes, colaboradores e voluntários da Instituição.
4. Ver respeitado o seu património.
5. A Instituição reserva-se o direito de não permitir a entrada das crianças após as 09.30h.

## Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

1. Celebrar um Contrato de Prestação de Serviços com o Encarregado de Educação, feito em duplicado, sendo um exemplar para cada um dos outorgantes.
2. Garantir o bom funcionamento da Resposta Social Creche, de forma a assegurar o bem-estar e o adequado atendimento dos Clientes.
3. Manter uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao normal desenvolvimento das atividades e serviços.
4. Aplicar as instruções emanadas pelo Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, em matéria de recursos humanos e ainda no que respeita à comparticipação dos Clientes pela utilização da Resposta Social Creche.
5. Guardar sigilo dos dados pessoais fornecidos pelos Clientes ou seus representantes, salvo quando solicitados, por entidades com as quais a Instituição mantém Acordos de Cooperação, Protocolos, Parcerias e no cumprimento de ordens judiciais.

## 4.2 Pré-Escolar

### Definição

O Pré-Escolar procura colaborar com as famílias no desenvolvimento físico, intelectual, social e moral das crianças, sempre num projeto e ambiente de Educação Cristã.

Tem capacidade para 86 crianças com idades dos 3 aos 5 anos, distribuindo-se por 4 salas.

### Candidatura

1. O processo de candidatura de irmãos e novos alunos decorre de 11 de Abril a 27 de Maio de 2022.
2. A data de admissão é acordada entre a Instituição e o Encarregado de Educação. A não comparência deste será considerada como uma desistência.
3. As renovações das admissões decorrerão do dia 1 ao dia 23 de Fevereiro de 2022 e serão feitas pelo Encarregado de Educação da criança. O Infantário entregará um formulário que o encarregado de educação deverá preencher e entregar no ato da renovação.
4. A Instituição deverá informar o Encarregado de Educação sobre a admissão da criança e a mensalidade, até ao final de Julho de 2022.
5. A Receção dos Encarregados de Educação das crianças admitidas será no segundo dia útil de Setembro de cada ano civil a partir das 08.00h para a apresentação da equipa de trabalho, das

instalações e para esclarecimento do Manual de Acolhimento da Resposta Social, e apresentação do Projeto Pedagógico Anual.

## Inscrições e Renovações

Considera-se renovação a passagem de um ano letivo para o seguinte na mesma Resposta Social. Caso o Cliente passe da Resposta Social Creche para a Resposta Social Pré-Escolar considera-se uma nova inscrição.

Para o ano letivo 2022/2023, o valor da inscrição ou renovação para Clientes admitidos será de 170,00€ (cento setenta euros).

## Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades deverá ser efetuado até ao dia 08 do mês a que correspondem, entre as 09.00h e as 13.00h e das 15.00h às 17.30h, nos Serviços Administrativos da Instituição.  
Sempre que a mensalidade for liquidada após dia 08, sendo este um dia útil, será cobrado um acréscimo de 5,00€ (cinco euros) por cada dia útil de atraso.
7. O não cumprimento desta norma implica a suspensão da criança na frequência do Estabelecimento de Educação Pré-Escolar **a partir do 1º dia útil de incumprimento**, sem prejuízo da exigibilidade das correspondentes participações familiares devidas até à data da eventual denúncia do contrato de prestação de serviços.
8. O pagamento será efetuado em dinheiro, por cheque à ordem do Infantário, por Ticket Infância, cheque Creche ou por transferência bancária (NIB: 0035 0081 0000 0997 7320 8 – CGD).
9. O Ticket Restaurante Portugal: Ticket Infância digital ou, Edenred: Euroticket Creche (versão digital) não pode ultrapassar o valor da mensalidade por criança, devendo impreterivelmente estar disponível no respetivo portal até ao dia 8 de cada mês.  
Esta forma de pagamento não dá direito a troco nem pode transitar qualquer montante para o mês seguinte.
10. No caso de pagamento por transferência bancária, a mensalidade deverá dar entrada na conta do Infantário até ao dia 08 de cada mês, devendo o respectivo comprovativo ser entregue na secretaria, ou enviado para o mail: [pagamentos.insp@gmail.com](mailto:pagamentos.insp@gmail.com) dentro do mesmo prazo;
11. O incumprimento reincidente na liquidação pontual da mensalidade fica sujeito à apreciação da Direção, que decidirá sobre a sua matrícula no ano seguinte.

## Comparticipação das Famílias

1. A participação familiar mensal a determinar para cada criança é calculada em função do estudo da situação económica do agregado familiar, com base no Despacho Conjunto 300/97, de 09 de Setembro.
2. A mensalidade máxima para o ano letivo 2022/2023 tem o valor de 290,00€ (duzentos e noventa euros).
3. Um ano letivo na Resposta Social Pré-Escolar corresponde a 12 meses, que serão liquidados de Setembro a Junho. O pagamento das mensalidades deverá ser efetuado até ao dia 08 do mês a que correspondem, entre as 08.30h e as 13.00h e entre as 14.00h e as 17.00h, nos Serviços Administrativos da respetiva Resposta Social. Quando tal não se verifique, haverá uma penalização diária de 2,50€ durante os primeiros cinco dias, agravada para além destes de 3,50€ por dia e até integral pagamento.

4. O não cumprimento desta norma implica a suspensão da criança na frequência da Resposta Social Pré-Escolar a partir do 1º dia útil de incumprimento.
5. A continuação da frequência na Instituição dependerá da decisão tomada pela Direção, que será imediatamente comunicada ao Encarregado de Educação.
6. Não está prevista, de qualquer forma, a permanência das crianças para além das 19.00h.
7. O período de 2ª a 6ª das 18.30h às 19.00h, será aceite mediante inscrição prévia dos Encarregados de Educação nos serviços administrativos da Instituição.

## Calendarização

1. O ano letivo tem início no dia 02 de Setembro de 2022.
2. A Resposta Social Pré-Escolar funciona todos os dias, com exceção:
  - a) Sábados, Domingos e feriados
  - b) Segunda e terça feira de Carnaval
  - c) Quinta-Feira Santa
  - d) Segunda feira de Pascoela
  - e) O mês de agosto e primeiro dia útil de setembro
  - f) De 23 de Dezembro a 2 de Janeiro inclusive.
  - g) Outro(s) a definir anualmente no Manual de Acolhimento do Cliente ou aprovados em Direção.

## Refeições

1. A Instituição terá em conta as situações justificadas por prescrição médica, da necessidade de dieta especial, desde que o aviso seja entregue até às 09.30h do dia anterior ao de início de dieta.
2. O almoço será servido diariamente às 12.00h e o lanche às 15.00h.

## Higiene e Vestuário

1. É obrigatório o uso de fardamento na frequência diária da Instituição durante todo o ano letivo, e saídas ao exterior, bem como fato de treino na atividade desportiva
2. A aquisição do fardamento é da responsabilidade do Encarregado de Educação, cabendo à Instituição a indicação do modelo e da cor, devendo o mesmo ser adquirido nos Serviços Administrativos da Resposta Social.

## Projeto Pedagógico

1. A Resposta Social Pré-escolar constrói o Projeto Pedagógico com base no conhecimento dos grupos que têm continuidade e de acordo com os interesses e participações dos Pais e Encarregados de Educação.
2. No início do ano letivo o foco principal para todas as crianças é a adaptação ao meio e ao adulto para que possam estar confortáveis com as rotinas o mais breve possível.
3. No decorrer do ano letivo é sempre trabalhado um tema, apresentado no Projeto Pedagógico, com as crianças que é dado a conhecer aos pais durante o mês de Outubro com a apresentação do Plano de Atividades Anual. É pedida a colaboração dos pais para o desenvolvimento do tema nas várias épocas festivas como o Natal, o Carnaval, a Páscoa ou outros que venham a ser postos em prática ao longo do ano letivo.

4. As Educadoras fazem avaliações duas vezes por ano de acordo com os instrumentos de avaliação criados pela equipa que têm como base as etapas de desenvolvimento da criança.

## **Passeios e Atividades no Exterior**

1. Sempre que estejam programados em Plano Anual de Atividades, passeios e visitas ao exterior com a participação de todas as salas, as Educadoras de Infância e Auxiliares de Educação terão que acompanhar as crianças para garantir a maior vigilância possível de forma a salvaguardar as mesmas. Para tal, a Instituição não pode dar resposta às crianças cujos Encarregados de Educação não autorizem a saída da mesma, tendo estes que encontrar uma alternativa.
2. Passeios/Visitas ao exterior que envolvam transporte e entrada paga, o valor será adicionado à mensalidade do mês seguinte.
3. As atividades extra curriculares são atualizadas anualmente no Manual de Acolhimento do Cliente.
4. O cancelamento da frequência de uma atividade só é aceite desde que comunicado à secretaria, por escrito, com 30 dias de antecedência. O cancelamento tem efeitos a partir do dia 1 do mês seguinte;
5. No corrente ano letivo as atividades curriculares são:
  - a) Música, Inglês e Expressão Dramática;
  - b) As modalidades, condições e preços das atividades extra curriculares são definidos anualmente e constarão do Manual de Acolhimento do Cliente. Estas atividades têm início em Outubro e fim em Junho.
  - c) A faturação e o pagamento destas atividades são feitos juntamente com as mensalidades habituais;
  - d) Nos períodos de férias do ensino oficial (Natal, Carnaval e Páscoa) e durante o mês de Agosto as atividades são interrompidas, não havendo direito a qualquer tipo de reembolso.

## **Direitos do Cliente e Encarregados de Educação**

São direitos do Cliente e Encarregados de Educação:

1. Ver respeitada a sua intimidade e privacidade nomeadamente no que concerne ao fornecimento de dados e informação de qualquer natureza de carácter pessoal. Não se encontra abrangido nesta disposição o acesso de tais dados com efeitos meramente informativos a entidades com as quais a Instituição mantém acordos de cooperação, protocolos, parcerias, e no cumprimento de ordens judiciais.
2. Conhecer todas as alterações de prestação de serviços.
3. Possuir um exemplar do contrato de prestação de serviços assinado.
4. Reclamar verbalmente ou por escrito.

## **Deveres do Cliente e Encarregados de Educação**

São deveres do Cliente e Encarregado de Educação:

1. Cumprir com o Regulamento Interno de forma a assegurar o bom funcionamento da Resposta Social Pré-Escolar.
2. Colaborar com a Instituição prestando todas as informações necessárias sobre o desenvolvimento e/ou alterações diretamente relacionadas com o contexto familiar.
3. Participar em todas as reuniões para que sejam convocados.
4. Respeitar e tratar qualquer dirigente, colaborador e voluntário com urbanidade.

5. Tratar com zelo as instalações e equipamentos ao seu dispor.
6. Cumprir com as regras de higiene e normas de segurança da Instituição.

## Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Ver cumprido o Regulamento Interno da Resposta Social Pré-Escolar pelos Clientes e Encarregado de Educação.
2. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação e veracidade das declarações prestadas pelo Encarregado de Educação, sempre que a Instituição considere necessário.
3. Serem tratados com dignidade os dirigentes, colaboradores e voluntários da Instituição.
4. Ver respeitado o seu património.
5. A Instituição reserva-se o direito de não permitir a entrada das crianças após as 09.00h.

## Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

1. Celebrar um Contrato de Prestação de Serviços com o Encarregado de Educação, feito em duplicado, sendo um exemplar para cada um dos Outorgantes.
2. Garantir o bom funcionamento da Resposta Social Pré-Escolar, de forma a assegurar o bem-estar e o adequado atendimento dos Clientes.
3. Manter uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao normal desenvolvimento das atividades e serviços.
4. Guardar sigilo dos dados pessoais fornecidos pelos Clientes ou seus representantes, salvo quando solicitados, por entidades com as quais a Instituição mantém Acordos de Cooperação, Protocolos, Parcerias e no cumprimento de ordens judiciais.

## Preçário para o Ano Lectivo 2022/2023

• Inscrição anual	• 170.00€
• Bibe	• 25.00€
• Expressão Dramática mensal	• 20.00€
• Inglês mensal	• 20.00€
• Música mensal	• 20.00€
• Seguro escolar anual	• 30.00€