



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE S.JORGE

IF.CR.PC01.RG01-A

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

RESPOSTA SOCIAL

CRECHE

Avenida da Igreja, nº 56 * 4505-689 Caldas de S. Jorge

Tel.: 256 918 104 * Fax.: 256 918 106

E-mail: info@csjorge.pt * Website: www.csjorge.pt

INDICE

| | |
|--|-----------|
| CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS | 4 |
| NORMA I - ÂMBITO DE APLICAÇÃO | 4 |
| NORMA II - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL..... | 4 |
| NORMA III - OBJETIVOS DO REGULAMENTO | 5 |
| NORMA IV - SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS | 5 |
| CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES | 6 |
| NORMA V - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO..... | 6 |
| NORMA VI - CANDIDATURA..... | 6 |
| NORMA VII - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO | 7 |
| NORMA VIII - ADMISSÃO | 8 |
| NORMA IX - MATRÍCULA..... | 8 |
| NORMA X - ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES..... | 8 |
| NORMA XI - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE | 9 |
| NORMA XII - LISTAS DE ESPERA | 10 |
| CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO..... | 11 |
| NORMA XIII - INSTALAÇÕES..... | 11 |
| NORMA XIV - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO | 11 |
| NORMA XV - PERÍODOS DE ENCERRAMENTO | 12 |
| NORMA XVI - ENTRADA E SAÍDA..... | 12 |
| NORMA XVII - PAGAMENTO DA MENSALIDADE..... | 12 |
| NORMA XVIII - SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS..... | 13 |
| NORMA XIX - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES..... | 13 |
| NORMA XX - REFEIÇÕES | 15 |
| NORMA XXI - SAÚDE | 17 |
| NORMA XXII - VESTUÁRIO | 18 |
| NORMA XXIII - ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS | 18 |
| NORMA XXIV - PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES..... | 19 |
| NORMA XXV - QUADRO DE PESSOAL | 19 |
| NORMA XXVI - DIREÇÃO TÉCNICA | 20 |
| CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES | 21 |
| NORMA XXVII - DIREITOS DOS CLIENTES/PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO | 21 |
| NORMA XXVIII - DEVERES DOS CLIENTES..... | 21 |
| NORMA XXIX - DIREITOS DA ENTIDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO/SERVIÇO | 22 |
| NORMA XXX - DEVERES DA ENTIDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO/SERVIÇO..... | 22 |
| NORMA XXXI - DIREITOS DOS COLABORADORES..... | 22 |
| NORMA XXXII - DEVERES DOS COLABORADORES..... | 22 |

| | |
|--|-----------|
| NORMA XXXIII – DIREITOS DOS ESTAGIÁRIOS..... | 23 |
| NORMA XXXIV – DEVERES DOS ESTAGIÁRIOS..... | 23 |
| NORMA XXXV – MODALIDADES DE PARTICIPAÇÃO DOS FAMILIARES E VOLUNTÁRIOS | 24 |
| NORMA XXXVI – INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE..... | 25 |
| NORMA XXXVII – CONTRATO..... | 25 |
| NORMA XXXVIII – CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS | 25 |
| NORMA XXXIX – RECOLHA E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS..... | 26 |
| NORMA XXXX – LIVRO DE RECLAMAÇÕES..... | 26 |
| NORMA XXXXI – RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS..... | 26 |
| CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS | 28 |
| NORMA XXXXII – ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO..... | 28 |
| NORMA XXXXIII – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS..... | 28 |
| NORMA XXXXIV – DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES | 28 |
| NORMA XXXXV – ENTRADA EM VIGOR..... | 28 |
| NORMA XXXXVI – CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÕES | 29 |

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I - Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial de S. Jorge, designado por Centro, é Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, de utilidade pública, fundada em 1981, e encontra-se sediada na Freguesia de Caldas de S. Jorge, Concelho de Santa Maria da Feira, registada na Direção Geral de Segurança Social em 12/08/1983 sob o nº 58/83.

A Creche é uma das respostas sociais dinamizadas pela Instituição e é sobre esta que se reporta o presente regulamento.

NORMA II - Legislação Aplicável

A Creche rege-se pelas seguintes normas:

1. Estatutos do Centro Social Paroquial de S. Jorge;
2. Acordo de cooperação para a resposta social de Creche celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 28/06/2002 e sua última revisão em 15/03/2019;
3. Portaria nº 262/2011 de 31 de agosto com as alterações introduzidas pela portaria 411/2012 de 14 de dezembro;
4. Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho republicada pela Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho;
5. Decreto-lei nº 64/2007 de 14 de março com as alterações introduzidas pelo decreto-lei nº 33/2014 de 4 de março na sua atual redação no Decreto-lei nº 126-A/2021 de 31 de dezembro;
6. Portaria nº 271/2020 de 24 de novembro, Portaria nº 199/2021 de 21 de setembro e Portaria nº 198/2022, de 27 de julho, onde estão definidas as condições específicas do princípio da gratuidade da frequência de creche;
7. Orientações técnicas da Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
8. Estatuto das IPSS e demais legislação aplicável às Instituições Particulares de Solidariedade Social.

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 prestador 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. A Creche é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, destinada ao acolhimento de crianças até os 36 meses de idade, com o objetivo de colaborar com os Pais, durante o seu período de trabalho ou outras atividades, nos cuidados a prestar às crianças por forma a proporcionar-lhes segurança e um ambiente adequado à estimulação, descoberta e experimentação sensorio-motora e social, favorecendo, deste modo, o seu desenvolvimento intelectual, físico e emocional.
2. São objetivos da Creche:
 - 2.1. Proporcionar o bem-estar e desenvolvimento integral das crianças num clima de segurança afetiva e física, durante o afastamento parcial do seu seio familiar através de um tratamento individualizado;
 - 2.2. Colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo das crianças;
 - 2.3. Colaborar de forma eficaz no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência assegurando o seu encaminhamento adequado.
3. A Creche assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 3.1. Refeições
 - 3.2. Atividades Pedagógicas e Sócio-Educativas
 - 3.3. Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V - Condições de Admissão

São condições de admissão neste serviço:

1. Ter até os 36 meses de idade;
2. A título excepcional poderá haver um ajustamento aos limites de idade para situações onde existam problemas de ordem social, económica ou de saúde que a Direção do Centro considere justificativos para a sua admissão.

NORMA VI - Candidatura

1. Para efeitos de admissão, os Pais da criança deverão 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. Número Cédula, Bilhete de Identidade ou cartão de cidadão do cliente;
 - 1.2. Número Cartão de Contribuinte do cliente;
 - 1.3. Número Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
 - 1.4. Número Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas do cliente;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar do cliente;
 - 1.7. Declaração assinada por quem exerça as responsabilidades parentais do cliente em como autoriza o tratamento dos dados pessoais recolhidos para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - 1.8. Número Bilhete de Identidade e cartão de contribuinte, ou cartão de cidadão, do Pai e da Mãe;
 - 1.9. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela.
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano.

3. O horário de atendimento para candidatura é coincidente com o horário de funcionamento dos serviços administrativos: de 2ª a 6ª feira das 9h às 12h e das 14h às 18h30.

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

NORMA VII - Critérios de Admissão

1. Sempre que a capacidade da Instituição não permita a admissão total das candidaturas efetuadas, para as crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021, as admissões serão feitas de acordo com os seguintes critérios de seleção e prioridade e níveis de ponderação:

- 1.1. Agregados de mais fracos recursos económicos (22%);
- 1.2. Crianças em situação de risco (20%);
- 1.3. Ausência ou indisponibilidade dos Pais em assegurar os cuidados necessários (18%);
- 1.4. Crianças de famílias monoparentais ou famílias numerosas (15%);
- 1.5. Crianças com irmãos a frequentarem a Instituição (10%);
- 1.6. Crianças cujos Pais trabalham na área do estabelecimento (8%);
- 1.7. Crianças com Necessidades Educativas Especiais (5%);
- 1.8. Pessoas de referência do cliente a frequentarem o estabelecimento (2%);
- 1.9. Para candidatos em idênticas situações será respeitada a ordem de inscrição.

2. Para as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021 são critérios de prioridade sequencial na admissão os previstos na legislação específica relativa à gratuitidade da Creche.

3. A admissão de crianças com Necessidades Educativas Especiais deverá ser objeto de avaliação conjunta dos técnicos da Instituição e dos técnicos especialistas que prestam apoio, tendo em atenção:

- 3.1. O parecer técnico da equipa especializada;
- 3.2. Em igualdade de circunstâncias, a deficiência constitui fator de prioridade;
- 3.3. A admissão deverá ser feita o mais precocemente possível, tendo em conta as necessidades das crianças e das famílias;

- 3.4. A admissão ao longo do ano terá lugar quando tal se verifique absolutamente necessário.

NORMA VIII - Admissão

1. As admissões ocorrem sempre que exista vaga.
2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretora Técnica do estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à decisão da Direção do Centro.
3. É competente para decidir a Direção do Centro.
4. A seleção e admissão das crianças são feitas à medida da capacidade e disponibilidade do serviço e ocorrem durante todo o ano.
5. Da decisão será dado conhecimento ao cliente, via telefone ou endereço eletrónico, no prazo de 10 dias.

NORMA IX - Matrícula

1. Para um cliente ser admitido tem que formalizar a matrícula nos serviços administrativos
2. Para a renovação ou confirmação de matrículas está definido um período anual que decorre entre maio e julho.
3. Os documentos solicitados na candidatura devem ser obrigatoriamente entregues e os elementos constantes na ficha de dados individuais ou processo individual do cliente são atualizados.
4. No momento das matrículas é pago um montante pecuniário (ver preçário em vigor) para despesas administrativas relacionadas com a organização do processo individual do cliente.

NORMA X - Acolhimento dos Novos Clientes

1. Após a aceitação da admissão é agendado um atendimento com a Diretora Técnica.
2. A visita às instalações é efetuada aquando o referido atendimento, assim como é formalizada a matrícula. É entregue o Regulamento Interno da Creche e são prestados todos os esclarecimentos relativos ao funcionamento do serviço e

informações relativas às atividades desenvolvidas na resposta social, relembrando, ainda, regras de funcionamento, direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço.

3. No atendimento é assinado o Contrato De Prestação de Serviços de Creche celebrado com o Encarregado de educação do Cliente.
4. No processo de integração do cliente será dada especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo.

NORMA XI - Processo Individual do Cliente

1. Após a admissão do cliente é constituído um processo individual ao qual é atribuído um número sequencial. Deste processo individual constam os seguintes elementos:
 - Ficha de inscrição;
 - Critérios de admissão aplicados;
 - Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - Exemplar da apólice de seguro escolar;
 - Horário habitual de permanência da criança na creche;
 - Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - Autorização, devidamente assinada pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, com identificação das pessoas a quem a criança pode ser entregue;
 - Identificação e contacto do médico assistente;
 - Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
 - Comprovação da situação das vacinas;
 - Informação sobre a situação sociofamiliar;
 - Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.

2. O processo individual é arquivado no estabelecimento em local próprio e de acesso restrito em condições que garantem a sua privacidade e confidencialidade.
3. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

NORMA XII - Listas de Espera

1. Os clientes que satisfazem as condições de seleção e priorização mas para os quais não exista vaga na resposta social, poderão, caso o pretendam, ser inscritos no impresso Lista de Espera.
2. A lista de espera vigora por um período de 12 meses, ao fim do qual expira o prazo de validade.
3. Durante o período de vigor da lista de espera o cliente é informado, via telefone, trimestralmente, ou sempre que solicitado, da sua posição na lista.
4. Quando o cliente e/ou pessoa próxima informa que não está interessado na sua manutenção na lista, o processo é arquivado e a lista de espera é atualizada.
5. Expirando o prazo de validade o processo é arquivado e a lista de espera é atualizada. Caso o cliente pretenda iniciar novo processo de candidatura deverá dirigir-se, pessoalmente, à Instituição para esse efeito.
6. Quando existe uma vaga, os clientes inscritos na lista de espera são informados via telefone e seguem os trâmites do processo de admissão.
7. A Instituição não se responsabiliza por alterações dos contactos telefónicos não comunicados nos serviços administrativos.

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII - Instalações

1. A Creche do Centro Social Paroquial de S. Jorge está sediada na Avenida da Igreja, nº 56, Freguesia de Caldas de S. Jorge, Concelho de Santa Maria da Feira e as suas instalações são compostas por:
 - 1.1. Áreas Comuns a outros serviços:
 - Área de acesso;
 - Área técnica e administrativa (gabinete de direção técnica e secretaria);
 - Área de refeições (cozinha, refeitório, despensas de produtos alimentares e de produtos de higiene e limpeza);
 - Área de higiene (instalações sanitárias de pessoal);
 - Área de tratamento de roupas (lavandaria);
 - Área exterior (espaço físico circundante ao estabelecimento).
 - 1.2. Área Berçário (até à aquisição da marcha):
 - Átrio de Acolhimento
 - Sala-Parque
 - Dormitório
 - Sala Mudas
 - Copa de leites
 - 1.3. Área das Salas de Creche I e Creche II (da aquisição da marcha aos 24 meses e dos 24 meses aos 36 meses, respetivamente):
 - Átrio de Acolhimento
 - Sala de Atividades da Creche I
 - Sala de Atividades da Creche II
 - Instalações sanitárias

NORMA XIV - Horários de Funcionamento

A Creche funciona de Segunda a Sexta-feira, das 7h15 às 19 horas.

NORMA XV - Períodos de Encerramento

1. A Instituição encerra nos seguintes dias:
 - 24, 26 e 31 de dezembro;
 - Na 3ª feira de Carnaval;
 - Na 2ª Feira de Páscoa;
 - Nos Feriados Nacionais;
 - No Feriado Municipal (20 de janeiro);
 - No mês de agosto – podendo, de acordo com as necessidades expressas em cada ano, permanecer aberto por um período de 10 dias úteis.
2. Qualquer outro encerramento para além dos indicados no ponto anterior será comunicado aos clientes ou seus representantes com uma antecedência mínima de 30 dias.
3. Sempre que haja indicação por parte dos Serviços Oficiais de Saúde, o Centro pode encerrar sem o aviso prévio de 30 dias.

NORMA XVI - Entrada e Saída

1. A entrada das crianças deve efetuar-se até às 9h30 e a saída após as 16h30.
2. Sempre que a criança tenha de entrar na Creche após o horário estabelecido, o responsável da sala deve ser avisado com a devida antecedência
3. A Instituição só se responsabiliza pelas crianças quando entregues ao respetivo pessoal da sala a que pertencem.
4. À saída as crianças só serão entregues aos Pais ou a alguém devidamente credenciados para o efeito.
5. Após as 19 horas, os Pais responsabilizar-se-ão pelo pagamento de uma multa no valor estipulado (ver preçário em vigor) por cada 15 minutos de atraso na saída.

NORMA XVII - Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: do dia 1 ao dia 8 do mês a que respeitam, na Secretaria da Instituição.

2. Sempre que se verificarem atrasos no pagamento das mensalidades haverá uma multa de € 1,00 por cada dia de atraso.
3. A recusa ou atraso no pagamento da mensalidade superiores a 30 dias justificam a suspensão da matrícula.
4. Se, por motivo maior, não for possível cumprir o prazo estipulado para o pagamento da mensalidade, os clientes e/ou familiares deverão, no devido período, justificar a situação nos serviços administrativos.
5. Haverá uma redução de 10% na comparticipação/mensalidade a partir do 2º cliente matriculado sempre que se verifique a frequência por mais de um elemento do agregado familiar no estabelecimento.

NORMA XVIII – Seguro de Acidentes Pessoais

1. A Instituição efetua anualmente um seguro de acidentes pessoais para cada cliente. Este seguro é obrigatório.
2. O pagamento do prémio do referido seguro é da responsabilidade dos Pais da criança (ver preçário em vigor), e é efetuado juntamente com o pagamento da mensalidade do primeiro mês de frequência após a admissão ou de cada ano letivo.
3. Caso pretenda consultar a respetiva apólice, deverá dirigir-se aos serviços administrativos

NORMA XIX – Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação e normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho republicada pela Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho que regulamenta as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das IPSS, o cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 - D}$$

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. Para efeitos de 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;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

3.1 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) têm como limite máximo do total das despesas a considerar o correspondente à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

3.2 Para além das despesas referidas no ponto 3. a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

4. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

4.1 Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, a Direção do Centro pode convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

- 4.2 A falta de entrega dos documentos a referidos no ponto 4 no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
- 4.3 A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
5. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
6. O valor da mensalidade máxima é definido anualmente através do apuramento do custo médio real por utente verificado na resposta social no ano anterior (ver preçário em vigor).
7. O valor da mensalidade é revisto anualmente em setembro, procedendo-se à análise e recalculo da mesma, após entrega de documentos atualizados.
8. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor os clientes serão informados por escrito com um aviso prévio de 30 dias.
9. Para determinação da comparticipação familiar pela utilização dos equipamentos e serviços da Creche e de acordo com o rendimento per capita mensal apurado, o agregado familiar é posicionado num dos seguintes escalões indexados à RMMG e o valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita:

| Escalões | 1º | 2º | 3º | 4º | 5º | 6º |
|-------------|-------|-------------|-------------|--------------|---------------|--------|
| RMMG | ≤ 30% | > 30% ≤ 50% | > 50% ≤ 70% | > 70% ≤ 100% | > 100% ≤ 150% | > 150% |
| % a aplicar | 15% | 22,5% | 27,5% | 30% | 32,5% | 35% |

10. O pagamento devido aos agregados familiares que se enquadram na aplicação do princípio da gratuidade é suportado pelo Instituto da Segurança Social, I. P.

NORMA XX - Refeições

1. A Creche providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus clientes.

2. As ementas semanais serão afixadas no painel informativo do Centro. Por motivos imprevistos a ementa poderá ser alterada sem aviso prévio.
3. Caso o cliente seja alérgico a qualquer alimento, tal facto deverá ser comunicado ao Centro.
4. Excetuando-se qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica.
5. Nos casos em que as crianças utilizem aleitamento artificial ou consumam, por ordem médica, produtos diferentes dos que são normalmente fornecidos pela Instituição, deverão trazer de casa os referidos produtos com indicação do nome da criança.
6. Até aos 12 meses (Berçário), a alimentação é a seguinte:
 - Leite materno ou o prescrito pelo médico (sendo da responsabilidade dos Pais);
 - Gradualmente são introduzidas as sopas;
 - Diariamente poderão coexistir 2 tipos de sopas: sopa base, para as crianças que ainda não experimentaram diferentes variedades de legumes, e sopa de legumes, conforme a ementa da semana afixada;
 - Os diferentes tipos de legumes devem ser introduzidos em casa, para que os Pais observem a tolerância a novos alimentos;
 - Não se fará sopa de peixe, mas sim com carnes variadas, devendo os Pais complementar em casa as refeições com esse alimento;
 - As restantes refeições estarão assinaladas na ementa semanal afixada.
7. A partir dos 12 meses, dependendo das especificidades de cada criança, a alimentação vai sendo adaptada ao grupo etário em que se encontram:
 - A alimentação é variada, com introdução gradual de novos alimentos;
 - O almoço é constituído pela sopa de carne e legumes variados e o prato de alimentos sólidos;
 - O lanche é constituído por, alternadamente, papa láctea ou leite/ iogurte e pão;
 - A Instituição tem ementas semanais rotativas que se encontram afixadas visivelmente na entrada.

NORMA XXI – Saúde

1. Os Pais ou Encarregados de Educação não podem ocultar qualquer doença ou deficiência da criança aquando da matrícula no Centro ou ao longo do ano letivo.
2. De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral, e numa perspectiva preventiva, não é permitida a frequência no Centro de crianças que se encontrem com sintomas de doença, bem como falta de higiene e existência de parasitas, até ao total desaparecimento dos mesmos.
3. A vigilância médica é da responsabilidade das famílias. Em caso de surto epidémico, como medida profilática, deverá ser pedida colaboração ao Centro de Saúde local.
4. Sempre que se verifique qualquer sintoma de doença, cabe ao Centro contactar imediatamente os pais para que, no mínimo espaço de tempo, a criança seja entregue à família e sejam tomadas as providências necessárias. Caso esse contacto não seja possível, ou em casos de maior gravidade, o Centro pode tomar as providências que considere mais adequadas para salvaguardar o menor sofrimento para a criança.
5. Se ao receber a criança, a pessoa responsável notar sinais de doença na mesma, que a possa prejudicar a si ou a outras crianças, não permitirá que esta fique na Instituição.
6. Em caso de acidente, a criança deverá ser assistida na Unidade de saúde mais próxima, avisando-se, em simultâneo, a família.
7. Em caso de doença infeto-contagiosa, a criança só poderá regressar ao Centro mediante a apresentação de uma declaração médica, comprovativa do seu estado de saúde e da inexistência de perigo de contágio.
8. Sempre que haja necessidade de ministrar medicamentos durante o período de permanência na Instituição, deverá ser entregue à responsável da sala ou a quem a substituir, uma nota escrita com a indicação do nome da criança a que o medicamento se destina, bem como a quantidade e o horário para a sua administração.

NORMA XXII - Vestuário

1. Dos 24 aos 36 meses de idade (Creche II) é obrigatório o uso de bata cujo modelo deve obedecer ao implementado na Instituição.
2. No caso da criança ainda usar fraldas, os pais são responsáveis por trazê-las para a Instituição.
3. Todas as crianças de Creche deverão manter permanentemente na Instituição uma, ou mais, muda de roupa completa e os produtos de higiene pessoal necessários.
4. As crianças deverão vir vestidas com roupas simples e adequadas às suas atividades e bem-estar.

NORMA XXIII - Atividades/Serviços Prestados

1. As atividades e serviços prestados na Creche visam promover o bem-estar e o desenvolvimento integral das crianças em estreita colaboração com a família.
2. A participação dos Pais/Encarregados de Educação é considerada fundamental, já que a ação desempenhada pela Instituição se assume como um complemento à ação educativa da família.
3. Os Pais/Encarregados de Educação devem facultar todas as informações consideradas pertinentes para o desenvolvimento harmonioso da criança.
4. Sempre que a criança revele comportamentos considerados preocupantes, os Pais/Encarregados de Educação devem envolver-se e co-responsabilizarem-se na resolução dos mesmos.
5. As atividades/serviços prestados diariamente na Creche têm em conta as características específicas das crianças durante os seus primeiros anos de vida e asseguram a satisfação das suas necessidades físicas, afetivas e cognitivas.
6. Para o efeito, devem ser definidas e negociadas previamente as atividades e serviços a desenvolver, de entre os quais se destacam:
 - 6.1. Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal
 - 6.2. Atividades pedagógicas
 - 6.3. Atividades Sócio-educativas

7. O desenvolvimento destas atividades deve basear-se num Projeto Pedagógico e num Plano de atividades definidos anualmente.
8. Para acompanhar o desenvolvimento da criança, cada Educadora deve organizar um registo individual que contenha, entre outros, os seguintes elementos:
 - Antecedentes individuais, familiares e sociais da criança;
 - Registo de evolução do desenvolvimento afetivo, social, psicomotor e cognitivo da criança.
9. Para a prossecução dos objetivos da Creche deverão ser programados:
 - Reuniões de informação e formação, cujas datas e horários deverão ser de acordo com os interesses e disponibilidade das famílias;

 - Contactos individuais com as famílias, de forma a permitir um conhecimento individualizado de cada criança e acompanhamento do seu desenvolvimento. Para este efeito, deverá ser afixado um horário semanal de atendimento com o técnico responsável compatível com a disponibilidade das famílias.

NORMA XXIV – Passeios ou Deslocações

1. Ao longo do ano letivo apenas estão previstas saídas para as crianças com idades compreendidas entre os 2 e os 3 anos.
2. As saídas previstas (como, por exemplo, à praia), só serão efetuadas com o conhecimento e consentimento expresso dos Encarregados de Educação.
3. A não entrega da autorização assinada pelos Encarregados de Educação, na data estipulada, implica a não autorização de saída.
4. Sempre que os Encarregados de educação não pretendam que o seu educando realize a saída, deverão comunicá-lo com a devida antecedência, de modo a garantir a necessária organização interna da Instituição.

NORMA XXV – Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção

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

NORMA XXVI - Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento prestador de serviços compete a um técnico habilitado com formação no âmbito das ciências sociais e humanas, conforme estipulado no Guião Técnico da Direção Geral da Ação Social de Dezembro de 1996, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVII - Direitos dos Clientes/Pais e Encarregados de Educação

São direitos dos clientes/Pais e Encarregados de educação:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. A prestação com qualidade dos serviços solicitados e acordados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter e melhorar a sua autonomia;
3. Ser informado das normas vigentes;
4. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades

NORMA XXVIII - Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes/Pais e Encarregados de educação:

1. Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
2. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
3. Tratar as pessoas ao serviço da Instituição com delicadeza e respeito, cumprindo as suas instruções sem prejuízo do direito de reclamação;
4. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e equipamentos da Instituição;
5. Colaborar com a equipa da Creche, na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo serviços para além dos previamente acordados e estabelecidos em contrato;
6. Contribuir mensalmente, no prazo estipulado, com a comparticipação dos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;
7. Comunicar à Diretora Técnica, verbalmente ou por escrito, com antecedência, sempre que tenha que interromper temporariamente o serviço.

NORMA XXIX - Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Que os seus colaboradores e dirigentes sejam tratados com respeito e dignidade;
2. Receber atempadamente a mensalidade acordada.

NORMA XXX - Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Assegurar o bom funcionamento do serviço;
2. Cumprir e fazer cumprir as normas do presente regulamento.

NORMA XXXI - Direitos dos Colaboradores

Sem prejuízo de outros direitos, o Colaborador tem direito:

1. A ser tratado e respeitado com urbanidade e probidade;
2. A receber pontualmente a retribuição, justa e adequada ao trabalho;
3. Ao respeito pela autonomia técnica do Colaborador que exerça atividades cuja regulamentação profissional a exija;
4. A que a Instituição respeite e faça respeitar as condições de higiene, segurança e saúde no trabalho a que estiver obrigado nos termos legais;
5. A informação e formação profissional necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha;

NORMA XXXII - Deveres dos Colaboradores

Sem prejuízo de outros deveres, o Colaborador deve:

1. Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o Empregador, os Superiores Hierárquicos, os Colegas de trabalho, os Clientes e demais pessoas que estejam ou entrem em colaboração com a Instituição;
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;

3. Realizar o trabalho com zelo, diligência e profissionalismo;
4. Cumprir as normas e instruções do Empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina de trabalho;
5. Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes a sua organização, métodos de trabalho e outras informações de que tome conhecimento por inerência às funções exercidas na Instituição;
6. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens relacionados com o seu trabalho e que lhe foram confiados pela Instituição;
7. Promover e executar todos os atos tendentes à melhoria dos serviços prestados pela Instituição;
8. Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas e cooperar para a melhoria das mesmas;

NORMA XXXIII - Direitos dos Estagiários

1. À formalização do contrato de formação;
2. A colaborar na definição do Plano de Estágio;
3. Obter gratuitamente do primeiro Outorgante, no final do estágio, um certificado comprovativo da frequência obtida;
4. Recusar a prestação de trabalho, ainda que a título temporário, que não se enquadre nas atividades relacionadas com o estágio profissional;
5. Que a Instituição respeite e faça respeitar as condições de higiene e segurança no trabalho a que estiver obrigado nos termos legais;

NORMA XXXIV - Deveres dos Estagiários

1. Fazer cumprir o contrato de formação formalizado;
2. Cumprir o Plano de Estágio definido;
3. Comparecer com assiduidade e pontualidade no estágio profissional, visando adquirir a formação complementar adequada e necessária que lhe for ministrada;
4. Tratar com urbanidade a Instituição e seus Representantes;

5. Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente, não transmitindo para o exterior informações sobre a sua organização, métodos de trabalho e outras informações de que tome conhecimento por ocasião do estágio;
6. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais que lhe foram confiados para efeitos de estágio;
7. Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no estágio sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente.

NORMA XXXV - Modalidades de Participação dos Familiares e Voluntários

Para a prossecução dos objetivos da RESPOSTA SOCIAL estão previstos meios para facilitar a participação e a disponibilização da informação aos familiares, nomeadamente, reuniões de informação e formação e contactos individuais com as famílias, envio de comunicações, envolvimento na participação das atividades desenvolvidas, sistema de apresentação de reclamações e sugestões de melhoria e, de forma a permitir um conhecimento individualizado de cada cliente e acompanhamento do seu desenvolvimento, está previsto um horário semanal de atendimento com o técnico responsável compatível com a disponibilidade das famílias (afixado em local visível).

A Instituição prevê o enquadramento de Voluntários, ao abrigo da legislação em vigor, sendo este um encontro de vontades e responsabilização mútua. O trabalho voluntário não decorre de uma relação subordinada nem tem contrapartidas financeiras, sendo alicerçado no princípio de responsabilidade.

O compromisso de realização de trabalho voluntário obedece a um compromisso assente nos princípios consignados na Lei do “Programa de Voluntariado”:

- Expressa a adesão livre, desinteressada e responsável do voluntário a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora;
- Consubstancia as relações mútuas da organização promotora e do voluntário, correspondentes ao conteúdo, à natureza e à duração do trabalho voluntário num quadro de direitos e deveres de ambas as partes;

- Traduz os princípios enquadradores do voluntariado, designadamente os princípios da solidariedade, complementaridade, responsabilidade, convergência e gratuidade.

A adesão de voluntários obedece a um processo de seleção, a um projeto de voluntariado, a formação e avaliação de acordo com a natureza do Programa de voluntariado, projeto ou atividades.

NORMA XXXVI - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. As ausências que não excedam 2 semanas seguidas, não determinam qualquer redução na mensalidade.
2. Haverá uma redução de 20% na mensalidade quando o período de ausência, devidamente justificado, exceder 15 dias não interpolados.
3. Nas ausências, devidamente justificadas, de 30 a 90 dias, haverá uma redução de 50% da mensalidade.
4. Quando ocorrerem situações de doença grave ou outras, devidamente justificadas, que determinem faltas superiores a 90 dias, a inscrição manter-se-á válida desde que seja assegurado o pagamento de 25% da mensalidade.
5. As faltas de comparência não justificadas superiores a 30 dias determinam o cancelamento da matrícula.

NORMA XXXVII - Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. As normas do presente Regulamento Interno são consideradas como cláusulas contratuais.

NORMA XXXVIII - Cessação da Prestação de Serviços

O contrato cessa, nomeadamente:

1. Por acordo entre as partes;
2. Por denúncia do cliente, com a antecedência de 30 dias;

3. Sempre que o cliente se ausente injustificadamente por mais de 30 dias;
4. Quando o cliente/Pais e Encarregados de educação, grave ou reiteradamente, viole as regras do Regulamento Interno, coloque em causa ou prejudique a boa organização e funcionamento dos serviços, o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição. Compete à Direção do Centro, sob proposta da Diretora Técnica, após respetivas diligências de apuramento dos factos e audição dos respetivos intervenientes e responsáveis diretos, a decisão de cessação do contrato.

NORMA XXXIX - Recolha e Tratamento de Dados Pessoais

1. A recolha e tratamento de dados pessoais do cliente são efetuadas com o consentimento informado do próprio ou do familiar responsável;
2. No âmbito da prestação de serviços, os dados do cliente poderão ser partilhados com outras entidades no âmbito do cumprimento de obrigações legais;
3. No âmbito da prestação de serviços, a informação relativa ao cliente será partilhada com os colaboradores deste estabelecimento/serviço e outras pessoas significativas do cliente, na medida do estritamente necessário.

NORMA XXXX - Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado nos serviços administrativos ou à Diretora Técnica sempre que desejado ou aceder à plataforma eletrónica do Livro de Reclamações www.livroreclamacoes.pt.

NORMA XXXXI - Resolução Alternativa de Litígios

Estando ao dispor para qualquer esclarecimento ou resolução inerente aos serviços prestados pela nossa Instituição, informamos que podem, enquanto Clientes, recorrer, em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes do contrato de prestação de serviços, à seguinte Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: CICAP - 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 www.cicap.pt.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXXII - Alterações ao Regulamento

1. As alterações ao presente regulamento são da competência da Direção do Centro.
2. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do estabelecimento prestador de serviços deverão 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 este assiste.
3. As alterações efetuadas ao Regulamento Interno são comunicadas ao Instituto de Segurança Social 30 dias antes da sua entrada em vigor.

NORMA XXXXIII - Integração de Lacunas

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

NORMA XXXXIV - Disposições Complementares

1. O Centro não se responsabiliza por ouro, roupas, dinheiro ou quaisquer outros objetos que o cliente seja portador;
2. Compete à direção do Centro emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento;
3. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção do Centro.

NORMA XXXXV - Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de setembro de 2022.

NORMA XXXXVI – Controlo das Revisões e Aprovações

| Data | Revisão | Conteúdo da revisão |
|------------------|----------------|---|
| 01 Setembro 2010 | 00 | Redação da versão original |
| 03 Julho 2013 | 01 | Alteração das Normas: V, VI, VII, XV, XXXXIII e XXXXIV |
| 01 Abril 2016 | 02 | Alteração das Normas: XV, XVII e XXXVI |
| 01 Junho 2016 | 03 | Alteração das Normas: XV, XXXXIII e XXXXIV |
| 06 Junho 2018 | 04 | Alteração das Normas: II, VI, VII, XI, XV, XIX, XXXXIII e XXXXIV |
| 17 Abril 2019 | 05 | Alteração da Norma: XV |
| 15 julho 2022 | 06 | Alteração das Normas: II, IV, V, VI, VII, VIII, XIII, XIX, XXXIX, XXXX, XXXXI, XXXXII, XXXXIII e XXXXIV, XXXXV e XXXXVI |

Aprovado pela Direção:

| | |
|-----------------|---------------------------------------|
| Presidente | Pe. António Jorge Correia de Oliveira |
| Vice-presidente | Carlos Henriques de Paiva |
| Secretário | David Fernando de Almeida Santos |
| Tesoureiro | Sónia Maria Magalhães Ferreira |
| Vogal | Sofia Daniela Oliveira Pinho |

