



centro  
social  
paroquial  
Vale S. Cosme

# **CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE VALE S. COSME - CSPVSC**

## **REGULAMENTO INTERNO CRECHE**

**Vale S. Cosme, 9 agosto de 2016**

# REGULAMENTO INTERNO DA CRECHE

## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA I

#### Âmbito de Aplicação

O **Centro Social e Paroquial de Vale São Cosme**, adiante designado por Instituição, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos. Dos seus objetivos estatutários e através de um Acordo com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social (CDSSS), celebrado em 12/12/2011, desenvolve a Resposta Social de Creche e que se rege pelas seguintes normas:

### NORMA II

#### Legislação Aplicável

Este estabelecimento rege-se pelo estipulado nos seus estatutos, no presente regulamento, nas decisões emanadas pela Direção e na lei vigente:

- a) Decreto-Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto de IPSS
- b) Portaria n.º 196-A-2015, de 1 de julho – Normas reguladoras da cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 262/2011, de 31 agosto/2013 – Aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da CRECHE;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### NORMA III

#### Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da creche;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais, através de uma educação partilhada dando uma resposta social adequada às necessidades das famílias.

### NORMA IV

#### Destinatários e Objetivos

1. A Creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, destinada a acolher utentes até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

2. Constituem objetivos da Creche, de acordo com a portaria n.º262/2011:
  - a. Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - b. Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;
  - c. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
  - d. Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - e. Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
  - f. Inculcar hábitos de higiene e de defesa da saúde;
  - g. Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

## **NORMA V**

### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

A Creche do Centro Social e Paroquial de Vale S. Cosme assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a. Realização de atividades pedagógicas com vista à estimulação do desenvolvimento motor, sensorial, cognitivo, social e da linguagem, orientadas por pessoal qualificado, em espaços e com materiais adequados;
- b. Cuidados de profilaxia, higiene e segurança;
- c. Fornecimento de refeições relativas ao período de permanência no estabelecimento;
- d. Colaboração com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo dos utentes;
- e. Colaboração eficaz no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência, assegurando o seu encaminhamento adequado.
- f. A Creche proporciona ainda atividades em articulação com outras entidades e atividades extra: Expressão Musical e Motora.

## **CAPÍTULO II**

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

#### **NORMA VI**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão na Creche:

1. Ter idade compreendida entre os 3 e os 36 meses;
2. Ter sido realizada a inscrição dentro do prazo e em conformidade com as formalidades previstas neste regulamento.
3. No caso de utentes com alterações nas estruturas e/ou funções do corpo, os pais/cuidadores serão informados acerca das condições da Creche para que estes decidam, informadamente, se esta é a melhor resposta para o seu educando. Nestes casos, será garantida a articulação com as Equipas Locais de Intervenção Precoce na Infância.

## **NORMA VII**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de candidatura, o representante legal do utente deverá, após visita às instalações e entrega de um folheto com informações da Creche, preencher a Ficha de Candidatura.
2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Direção Técnica da Creche, a quem compete elaborar a proposta de admissão, com base nos dados recolhidos na candidatura e apresentá-la à Direção.
3. Será dado conhecimento da decisão ao representante do utente (no prazo máximo de 15 dias) e se esta for favorável, o ato de admissão será feita de imediato, dando seguimento aos procedimentos definidos.
4. O período de candidatura decorre ao longo de todo o ano.

## **NORMA VIII**

### **Critérios de Prioridade na Admissão**

1. São critérios de prioridade na seleção dos utentes:
  - 1.º Que se encontrem em situação de risco do ponto de vista familiar, económico e/ou social;
  - 2.º Que possuam irmãos que frequentam a Instituição;
  - 3.º Que se encontrem em lista de espera;
  - 4.º Que sejam descendentes diretos de funcionários ou voluntários da Instituição;
  - 5.º Que residam ou sejam naturais da área geográfica da Comissão Social Inter-freguesias de Vale do Pelhe (Vale S. Cosme, Telhado, Portela, Vale S. Martinho, Cruz e Requião);
2. Em caso de igualdade, prevalecerá a antiguidade da candidatura seguida da posterioridade da data de nascimento.
3. A Creche está aberta a toda a comunidade, sendo admitidos todos os utentes até ao número máximo de lugares disponíveis de acordo com o protocolo celebrado com a segurança social.

## **NORMA IX**

### **Listas de Espera**

1. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos, mas em lista de espera. Tal facto é comunicado ao representante legal do candidato a utente através de carta.
2. As listas de espera são arquivadas na Creche, para consulta.

## **NORMA X**

### **Admissão**

1. Sendo a criança admitida na Creche, o seu representante legal deverá efetivar a admissão através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:
  - 1.1. *Da Criança:*
    - a. Cartão do Cidadão (ou todos os cartões que o substituam);
    - b. Boletim de vacinas atualizado;

- c. Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- d. Duas fotografias tipo passe.

#### 1.2. Dos pais/representantes legais:

- a. Cartão do Cidadão (ou todos os cartões que o substituam);
- b. Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar:
  - Declaração do I.R.S. e nota de liquidação do ano anterior;
  - Recibo de renda de casa ou declaração de empréstimo bancário atualizado;
  - Declaração de outros rendimentos com carácter de regularidade (abono de família ou outros);

#### 1.3 Outros

- a. Fotocópia dos B.I ou Cartão Cidadão das pessoas com autorização para recolher a criança.
2. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior, deverão ser entregues nos serviços administrativos da Instituição.
  3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder parental ou determine a tutela, ou outros documentos considerados pertinentes.
  4. 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. A admissão será sempre a título provisório com parecer da Direção Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações
  5. Os representantes legais devem ainda mencionar os hábitos alimentares, sono, higiene e saúde do utente.
  6. As renovações das inscrições devem ser efetuadas, anualmente, durante o mês de Julho. Caso a inscrição não seja renovada até 31 de julho, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte.

## **NORMA XI**

### **Acolhimento de novos utentes**

1. No ato da inscrição, é distribuído ao representante de cada utente, um folheto com algumas recomendações e procedimentos facilitadores ao dia a dia da criança e são apresentados à Educadora e auxiliares da sala;
2. Neste primeiro contacto é ainda assinado o contrato de prestação de serviços em duplicado (um para o processo da criança e outro para os pais/representantes legais) e entregue o Regulamento Interno da Creche;
3. Nos primeiros dias, os utentes podem/devem vir gradualmente aumentando o tempo de permanência na instituição, de forma que a adaptação seja positiva;

## **NORMA XII**

### **Anulação da Matrícula**

Considera-se anulada a matrícula:

1. Quando os encarregados de educação/representante(s) legal(ais) o declararem por escrito junto da Direção;
2. Quando haja desrespeito sistemático e continuado pelas normas vigentes, na Instituição em geral, na Creche em particular;
3. Quando se verifique a falta sistemática e injustificada de pagamentos.

## **NORMA XIII**

### **Processo Individual do Utente**

1. Do processo individual de cada criança, que se encontra numerado e arquivado, fazem parte os seguintes documentos:

#### **Dossier Técnico**

- Ficha de candidatura
- Ficha de inscrição
- Contrato de prestação de serviços
- Fotocópias dos documentos da criança e representantes legais (acima identificados)
- Folha de cálculo da mensalidade
- Declaração médica comprovativa de que a criança não é portadora de doença infeto contagiosa
- Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros)
- Outros registos e relatórios de desenvolvimento.

#### **Dossier Pedagógico**

- Programa de Acolhimento
  - Ficha de avaliação diagnóstica
  - Registos dos Planos de desenvolvimento individuais
  - Autorizações assinadas pelos representantes legais
  - Declaração dos nomes das pessoas que podem recolher a criança, devidamente assinada
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
  3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;
  4. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

## CAPÍTULO III

# INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### NORMA XIV

#### Instalações

A Creche do Centro Social e Paroquial de Vale S. Cosme está sediada no Largo Comendador Manuel Gonçalves, Freguesia de Vale S. Cosme e Concelho de Vila Nova de Famalicão, sendo as suas instalações compostas por:

1. Creche: berçário com sala de atividades e sala de higienização, sala dos andantes até 24 meses, sala dos 24 aos 36 meses, com capacidade total para 76 utentes.
2. Áreas comuns: refeitório, cozinha, sala para pessoal docente e não docente, instalações sanitárias, gabinete da direção, gabinete da Direção Técnica, serviços administrativos e espaços abertos nos quais se encontra um parque infantil.

### NORMA XV

#### Horários de Funcionamento

1. A Creche está aberta durante todo o ano, de 2.ª a 6.ª Feira. No mês de agosto, a abertura está condicionada ao interesse dos pais e a um mínimo de 8 utentes.
2. A Creche está encerrada nos dias 24 e 31 de dezembro, dia de Carnaval, 2.ª feira de Páscoa, feriados nacionais e feriado municipal.
3. O horário de funcionamento da Creche decorre entre as 7:30h e as 19:00h.
4. O incumprimento do horário de encerramento implica, sempre que tal se verifique, o pagamento de taxas suplementares:  
Das 19:00h às 19:30h..... 5€, por cada dia de atraso.
5. Os horários de entrada são:
  - a. Berçário – desde as 7:30h até hora a combinar com os encarregados de educação em função das necessidades dos bebés, respeitando o horário de funcionamento da Creche.
  - b. A partir dos 12 meses – desde as 7:30h, entrada até às 09:30h com tolerância de 15 minutos (09:45h).
6. Se a Creche necessitar de fechar por motivos justificados, serão os pais/encarregados de educação avisados com a devida antecedência.
7. A família deverá entregar a criança à ajudante de educação que está a receber os utentes e colocar os seus objetos pessoais no seu espaço;  
**Nota:** A entrada tardia dos utentes, para além de os prejudicar na sua rotina diária, impede o bom funcionamento da Creche. Desta forma, todos os utentes que cheguem após o horário de tolerância deverão aguardar na receção que uma das auxiliares de educação as venha buscar.
8. A hora de chegada e de saída da criança deverá ser registada em documento próprio, disponível da entrada da Creche;
9. Os utentes só podem ser entregues aos pais ou a alguém devidamente autorizado por aqueles e registado na ficha no ato da inscrição;
10. Sempre que a pessoa que vem buscar a criança não consta na lista de autorizações, é efetuada uma chamada telefónica para o encarregado de educação, de forma a obter uma autorização verbal;

**NORMA XVI****Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento das mensalidades é devido em relação a todos os meses de frequência.
2. O pagamento das mensalidades efetua-se entre os dias 1 e 8 do mês em curso, em numerário, multibanco ou cheque cruzado, nos serviços administrativos, ou por transferência bancária para o NIB 0035 2112 00032867930 76 (sendo o comprovativo entregue nos serviços administrativos).
3. A não regularização da situação até ao dia 8 do mês seguinte poderá implicar a anulação da matrícula e do seguro. Esta decisão e a eventual permissão de reentrada compete à Direção.

**NORMA XVII****Cálculo de Mensalidades**

1. A tabela de comparticipações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O cálculo do rendimento *per capita* 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 anual ilíquido do agregado familiar

D - Despesas fixas anuais

N – Número de elementos do agregado familiar

**Entende-se por:**

**Agregado familiar:** “... o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento ou outras situações, desde que vivam em economia comum” (art. 5º do Despacho Conjunto nº 300/97 de 9 de Setembro), incluindo:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- 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.

**Rendimento ilíquido:** “...o valor do rendimento anual do agregado familiar que resulta da soma dos rendimentos anuais auferidos a qualquer título, por cada um dos seus elementos”( art. 6º do Despacho Conjunto nº 300/97 de 9 de Setembro), nomeadamente:

- Do trabalho dependente ou do trabalho independente;
- De 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;
- De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- Prediais (rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio).
- 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.
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)



Despesas fixas:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

**Cálculo de Mensalidades**

1. A comparticipação 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:

Escalão	Percentagem do RMM	Percentagem do rendimento <i>per capita</i>
1.º Escalão	Até 30% do RMM	25% do R <i>per capita</i>
2.º Escalão	> 30% até 50% da RMM	27,5% do R <i>per capita</i>
3.º Escalão	> 50% até 70% da RMM	30% do R <i>per capita</i>
4.º Escalão	> 70% até 100 % da RMM	32,2% do R <i>per capita</i>
5.º escalão	> 100 % até 150% da RMM	35% do R <i>per capita</i>
6.º Escalão	> 150% da RMM	37,5 % do R <i>per capita</i>

2. A comparticipação máxima não pode ser superior ao custo médio real da frequência da criança. Este custo médio é calculado pela Instituição de acordo com a legislação em vigor.
3. De acordo com a Circular n.º 4/2014, sempre que haja dúvidas das declarações de rendimento, e após efetuar as diligências consideradas adequadas, a Instituição pode convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite de comparticipação familiar máxima.
4. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência no mesmo estabelecimento de mais de um elemento do agregado familiar.
5. Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação quando o período de ausência, devidamente justificada exceda 15 dias não interpolados, com aviso prévio ou em situações devidamente justificadas (p.e., atestado médico).
6. Haverá lugar a uma redução de 5% na comparticipação mensal no caso de os utentes serem filhos de funcionários.
7. Estas reduções não são acumuláveis, sendo que, na eventualidade de reunir condições para usufruir de mais do que uma redução, prevalece a que oferece maior benefício para o utente.

**NORMA XVIII****Refeições**

1. Diariamente são servidas as seguintes refeições:
  - O reforço matinal - às 9h.
  - O almoço - das 11h às 12h.
  - O lanche - às 15h.

- O reforço do final da tarde - a partir das 17:45.
2. As refeições são previamente programadas e confeccionadas em conformidade com as exigências alimentares dos utentes, sendo as respetivas ementas afixadas em local visível e só alteradas em casos excecionais.

**Notas:**

1. O leite (caso ainda não consuma o leite de vaca), as papas (se forem específicas), ou outros géneros alimentares específicos, deverão ser fornecidos pelos encarregados de educação.
2. Os utentes não devem trazer de casa qualquer género alimentar (bolos, batatas fritas, rebuçados, chocolates, iogurtes, etc.), para além dos referidos no ponto anterior.
3. A água é fornecida pela Creche.
4. Nos aniversários a Instituição fornece o bolo.

**NORMA XIX****Segurança****1. Brinquedos e Outros Objetos**

- 1.1 A Instituição não permite brinquedos trazidos de casa, salvo em raras exceções (adaptação à Creche, um objeto de afeto...).
- 1.2 A Instituição não se responsabiliza pela perda ou destruição de brinquedos, bem como de objetos de ouro, prata ou outros.
- 1.3 Os utentes da Creche não devem trazer ganchos no cabelo.

**2. Vestuário**

- 2.1 É obrigatório o uso de bata a partir (da sala) dos 12 meses e deve ser vestida pelos pais na Creche.
- 2.2 A criança deverá trazer diariamente na mochila, pelo menos, 3 mudas de roupa e sacos de plástico para colocar a roupa suja.
- 2.3 O vestuário deverá ser prático e fácil de vestir, facilitando assim à criança uma certa independência e autonomia.
- 2.4 É desaconselhável o uso de jardineiras e cintos, devem evitar o uso de atilhos fáceis de retirar e que permitam à criança fazer deles um “brinquedo”, evitando estrangulamentos.

**3. Entrega e Recolha de Utentes**

- 3.1. A entrega e recolha dos utentes deve ser feita preferencialmente pelos representantes legais ou encarregados de educação.
- 3.2. No caso de serem outras pessoas, os seus nomes devem constar no processo do utente, ou ser comunicado pelos representantes legais no próprio dia.

**NORMA XX****Saúde / Higiene**

1. Em caso de acidente ou doença súbita, conforme a gravidade, a criança será assistida na Creche ou no Centro de Saúde/Hospital, prevenindo-se de imediato a família.
2. Em caso de febre superior a 37,5° C axilar, iniciar-se-ão procedimentos naturais para baixar a temperatura (retirada de peça de roupa e hidratação), e serão feitas medições a cada 10 minutos.

- No caso de atingir os 38.º C será contactado o encarregado de educação a fim de obter indicações para administração do paracetamol e recolha da criança, no mais curto espaço de tempo. No caso de o encarregado de educação não atender, será feita a administração do antipirético, de acordo com a autorização previamente assinada.
3. Este estabelecimento **não permite a frequência de utentes doentes** (exceto no período que medeia entre a deteção e o regresso a casa).
  4. Cabe aos representantes legais o cuidado de não trazerem a criança para a Creche sempre que apresentem indícios de doença.
  5. Qualquer medicamento a administrar à criança deverá ter no rótulo o nome da mesma, dosagem e hora, devendo o encarregado de educação avisar o responsável da sala.
  6. Qualquer doença infetocontagiosa, que afete as pessoas em contacto direto com a criança pode constituir condição de impedimento de frequência. Os familiares são responsáveis por comunicar de imediato este facto. De regresso à Instituição, a criança terá de trazer declaração médica comprovativa de que já não há perigo de contágio.
  7. Sempre que se verifique que a criança é portadora de parasitas, tem que permanecer em casa durante o tempo necessário à eliminação dos mesmos. Cabe aos representantes legais alertarem a Instituição sempre que detetem piolhos nos filhos para que possam ser tomadas medidas de prevenção.
  8. As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são a expensas dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental.

## **NORMA XXI**

### **Passeios e deslocações**

1. Todos os passeios e deslocações são definidos pela Direção Técnica e Direção da Instituição devendo fazer parte do plano de atividades.
2. Todas as saídas não previstas têm que ser autorizadas pela Direção.
3. Todas as saídas são comunicadas por escrito e autorizadas pelos Encarregados de Educação. A autorização é feita através da assinatura da respetiva declaração, que fica arquivada no dossiê pedagógico.

## **NORMA XXII**

### **ATIVIDADES LÚDICAS E PEDAGÓGICAS**

Estas atividades serão organizadas em conformidade com o projeto educativo da Creche e realizadas respeitando a idade e as necessidades específicas dos utentes.

## **NORMA XXIII**

### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido pelo acordo celebrado entre a Instituição e a Segurança Social, tendo em vista assegurar o normal e eficiente funcionamento da Creche.

## **NORMA XIV**

### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica desta resposta social compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo n.º 99/89 de 27 de Outubro de 1989, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. Compete à Direção Técnico, em articulação a Direção:
  - a) Zelar pelo conforto dos utentes, preservando a qualidade dos espaços, com particular atenção pelo cumprimento das normas de higiene e segurança, da alimentação e do desenvolvimento global, garantindo a efetiva execução do Projeto Pedagógico;
  - b) Desenvolver um modelo de gestão adequado ao bom funcionamento da Creche;
  - c) Supervisionar os critérios de admissão, conforme o disposto no regulamento interno;
  - d) Promover a melhoria contínua dos serviços prestados e a gestão de programas internos de qualidade;
  - e) Fazer a gestão dos Recursos Humanos, sensibilizando todo o pessoal para o correto desempenho das funções atribuídas;
  - f) Implementar programas de formação, inicial e contínua, dirigidos aos profissionais;
  - g) Assegurar a colaboração com os serviços de saúde e/ outros fundamentais para o bem-estar físico e psíquico dos utentes;
  - h) Promover a articulação com as famílias, com vista ao desenvolvimento integral dos utentes, promovendo uma continuidade educativa.
3. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Educadora nomeada pela Direção.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXV**

##### **Direitos dos Utentes**

Constituem DIREITOS dos Representantes legais/Encarregados de Educação e dos utentes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. Ter igualdade de tratamento, independentemente da etnia, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
3. Obter a satisfação das necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais da criança, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
4. Ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
5. Ser informado sobre o desenvolvimento do seu educando, mediante contacto pessoal a efetuar, para o efeito, com a Educadora e/ou Diretor Técnico, na hora de atendimento estabelecida, ou em reunião própria, agendada para o efeito;
6. Ser informado sobre as normas e regulamentos que digam respeito à resposta social frequentada pelo seu educando;

7. Autorizar ou recusar a participação do seu educando em atividades a desenvolver fora das instalações;
8. Contactar a Instituição sempre que necessário e pertinente;
9. Participar em todas as festividades previstas e organizadas para a resposta social, durante o ano.
10. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

## **NORMA XXVI**

### **Deveres dos Utentes**

Constituem DEVERES dos Representantes legais/Encarregados de Educação dos utentes:

1. Conhecer o Regulamento Interno;
2. Trazer os utentes dentro dos horários estabelecidos;
3. Contactar regularmente com o pessoal técnico, dentro do horário estabelecido, para receber e prestar informações sobre o seu educando;
4. Informar o pessoal técnico e a Instituição, solicitando reserva de divulgação, se assim o entender, de todas as situações sobre as condições de saúde e características de comportamento do seu educando que possam envolver riscos para o mesmo ou para os outros;
5. Colaborar, quando solicitado, com o pessoal técnico no estabelecimento de estratégias que visem a melhoria do desenvolvimento do seu educando;
6. Colaborar com o pessoal técnico na resolução de problemas referentes ao seu educando, apoiando-o no sentido da sua melhor integração e adaptação à Creche;
7. Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades fixadas para a frequência do estabelecimento;
8. Providenciar para o seu educando as roupas e objetos/material que forem pedidos pela Instituição e proceder à sua entrega sempre que tal for solicitado;
9. Tratar com respeito e dignidade os funcionários da Creche e todos os colaboradores e utentes da Instituição;
10. Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração deste contrato;
11. Os pais/cuidadores deverão informar de eventuais situações ocorridas com a criança (p.e., acidentes), assim como da medicação que esteja a fazer.

## **NORMA XXVII**

### **Direitos da Creche**

Constituem DIREITOS Creche:

1. Ser informada relativamente às características e necessidades biopsicossociais de cada criança;
2. Ter conhecimento atualizado do estado de saúde e da prescrição medicamentosa de cada criança;
3. Dispor da informação considerada necessária relativamente à identificação da criança e família, bem como, contactos dos seus responsáveis;
4. Reunir com o Encarregado de Educação de forma a avaliar adequadamente a resposta social;
5. Receber a mensalidade até ao 8º dia de cada mês e/ou outros pagamentos devidos dentro dos respetivos prazos.
6. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;

7. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
8. O direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

## **NORMA XXVIII**

### **Deveres da Creche**

Constituem DEVERES da Creche:

1. Proceder à celebração do contrato e à elaboração do processo individual do utente;
2. Disponibilizar e cumprir o Regulamento Interno de funcionamento;
3. Respeitar os utentes na sua individualidade e forma de estar na vida;
4. Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da Creche, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
5. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
6. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
7. Providenciar a todos os utentes um atendimento e acolhimento personalizados, de acordo com as suas necessidades biopsicossociais;
8. Proceder à prestação de todos os serviços previstos na Creche;
9. Avaliar o desempenho dos colaboradores, designadamente através da auscultação dos utentes;
10. Manter os processos dos utentes atualizados;
11. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
12. Facultar o Livro de Reclamações e de Elogios sempre que solicitado.

## **NORMA XXIX**

### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, no mês em que inicia a frequência da Resposta Social.
2. O contrato é feito em duplicado sendo que um exemplar é entregue ao utente ou seu representante legal, juntamente com o Regulamento Interno e outro fica no processo individual do utente.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

## **NORMA XXX**

### **Cessação da Prestação de Serviços por facto não imputável ao Prestador**

1. A ausência sem aviso prévio é considerada falta sendo devido o valor de frequência respetivo.
2. Se essas faltas ultrapassarem 15 dias não interpolados, sem justificação, os encarregados de educação/representante(s) legal(ais) serão contactados pela Instituição.

3. Se a ausência injustificada se mantiver, a inscrição da criança será anulada, havendo lugar ao pagamento das dívidas existentes.

## **NORMA XXXI**

### **Livro de Reclamações e de Elogios**

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos.
2. Este estabelecimento possui ainda um livro de elogios, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos.

## **Capítulo V**

### **Disposições Finais**

## **NORMA XXXII**

### **Alterações ao Regulamento Interno**

Qualquer alteração ao presente regulamento interno será comunicada à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social (Centro Distrital de Braga Instituto da Segurança Social, IP), e posteriormente aprovado pela Direção da Instituição.

## **NORMA XXXIII**

### **Lacunas**

Os casos omissos ao presente regulamento serão resolvidos pela direção tendo em consideração a legislação em vigor.

## **NORMA XXXIV**

### **Disposições Complementares**

O seguro de acidentes pessoais é assegurado pela Instituição.

## **NORMA XXXV**

### **Entrada em vigor**

Este Regulamento Interno da Creche foi aprovado em reunião de direção a 9 de agosto de 2016 e entra em vigor a 01 de Setembro de 2016.

**O Presidente da Direção**

Pe. José Manuel Faria Ferreira