

	REGULAMENTO INTERNO	DV.014.D
	CRECHE	Pág. 1/13

ÂMBITO

Capítulo I

Norma I

O presente regulamento visa definir regras, condições de acesso e funcionamento do Patronato de Nossa Senhora das Dores na área da Educação e do Apoio Domiciliário da freguesia de Travassô e freguesias circunvizinhas.

Identificação da Instituição

Norma II

O Patronato Nossa Senhora das Dores é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, com sede em Travassô – Águeda, e com estatutos aprovados no Diário da República n.º 187, II.ª Série, de 13 de Agosto de 1949.

Tem estatutos aprovados e registados na Direção Geral da Segurança Social no Livro das Fundações de Solidariedade Social, a fls. 44 verso e 45, sob o número 15/86, e integra a Rede Nacional de Educação Pré Escolar com o número 513 088, publicado no Diário da República n.º 151 I.ª Série B de 1999, na Portaria 482/99 de 1 de Junho e, na Portaria 1267/01 da I.ª Série B do Diário da República de 6 de Novembro 2001.

Serve a população de Travassô e freguesias circunvizinhas.

O Patronato aceita crianças dos 4 meses de idade até ao último ano do 1º ciclo.

Contém ainda *Projeto de Ocupação Temporária de Jovens* que funciona sobretudo em tempo de férias e que abrange jovens dos 13 aos 16 anos.

Engloba também a Resposta Social de SAD a que as pessoas em situação de dependência podem ter acesso para satisfação de necessidades básicas e específicas, apoio nas atividades instrumentais da vida quotidiana e atividades socio recreativas. Este serviço é prestado no domicílio habitual de vida do cliente contribuindo para a promoção da sua autonomia e a prevenção de situações de dependência.

O Patronato de Nossa Senhora das Dores tem acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro para as respostas sociais.

Legislação

Norma III

O Patronato de Nossa Senhora das Dores rege-se pelo estipulado em:

- Estatutos;
- Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
- Protocolos de cooperação em vigor.
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC.
- Portaria n.º 262/2011 de 31 de agosto, alterada pela Portaria n.º 411/2012 de 14 de dezembro, na resposta social de Creche.
- Despacho Conjunto n.º 300/97, pelo Decreto – Lei nº 147/97 de 11 de junho, pela Lei n.º 5/97 de 10 de fevereiro na resposta social de Estabelecimento Ensino Pré Escolar (EEPE).
- Despacho Normativo 96/89 na Resposta de Centro Atividades e Tempos Livres (CATL).
- Portaria 38/2013 de 30 de Janeiro na resposta social Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).
- Compromisso Interinstitucional entre Instituições Particulares de Solidariedade Social Associadas da UCIPSS's.

Objetivos do Regulamento

Norma IV

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da instituição/estrutura prestadora de serviços.
- c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.
- d) Garantir a qualidade e o cumprimento dos requisitos aplicáveis à instituição, através dos Regulamentos Internos Específicos de cada Resposta Social, da Monitorização dos Processos e Registos do Sistema de Gestão da Qualidade, segundo a NP EN ISO 9001:2008 e dos Regulamentos da Segurança Social.

	REGULAMENTO INTERNO	DV.014.D
	CRECHE	Pág. 2/13

Destinatários e Objetivos da Resposta Social

Norma V

- É uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.
- Tem como objetivos:
 - Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;
 - Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
 - Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
 - Inculcar hábitos de higiene e de defesa da saúde;
 - Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade;

Acordos - Capacidade / Serviços Prestados/Atividades Desenvolvidas

Norma VI

A) Acordos - Capacidade:

1. Creche: acordo 35 crianças e capacidade para 35;

CRECHE

Serviços Prestados:

1. Fornecimento de Alimentação (almoço e lanche);
2. Cuidados de Higiene e conforto;
3. Cuidados de Saúde;
4. Momentos de Descanso;
5. Formação de Desenvolvimento nas Áreas de Conteúdo:
 - Pessoal e Social;
 - Expressão e Comunicação;
 - Conhecimento do Mundo.

B) Atividades Desenvolvidas:

As atividades centram-se na criação de condições que permitam à criança, individualmente e em grupo, realizar experiências adaptadas à expressão das suas necessidades biológicas, emocionais, afetivas, intelectuais e sociais, visando o seu desenvolvimento integral.

O desenvolvimento destas atividades baseia-se no Projeto Educativo da Instituição e nos Planos Anuais de Atividades, estes com carácter meramente indicativo, sem subordinação a um único método e tendencialmente integrando a participação dos pais.

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Capítulo II

Candidatura

Norma VII

1. Para efeitos de candidatura, o cliente/responsável deverá comparecer na Secretaria na qual lhe serão entregues os impressos para o registo, assim como fornecida a Lista de Documentos a serem apresentados e outros esclarecimentos necessários referente à Resposta Social;
2. Após o preenchimento da Ficha de Candidatura, será agendada uma entrevista com a Técnica Superior de Serviço Social, na qual deverão ser apresentados todos os documentos solicitados e preenchida a Ficha de Inscrição para avaliação.

Condições de Admissão

Norma VIII

É condição de admissão na resposta social de creche a criança ter idade compreendida entre os 4 meses e os 3 anos;

	REGULAMENTO INTERNO	DV.014.D
	CRECHE	Pág. 3/13

Admissão

Norma IX

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada Pela TSSS, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Diretora Técnica da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.
4. No processo de admissão o cliente/responsável deverá entregar os documentos probatórios anteriormente pedidos e em situações especiais pode ser solicitada certidão de sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo para obtenção dos documentos/dados em falta;
6. No ato da admissão são devidos o valor referente ao seguro escolar relativo ao ano letivo, assim como o valor anual para os extras.
7. No ato de admissão deverá ser solicitado o número de porta-chaves de acesso à Instituição assim como dos cartões de registo de entrada e saída das crianças. A Instituição oferece um porta-chaves por família e um cartão por criança, caso a família necessite de mais exemplares os custos são suportados pela mesma;
8. Após a entrevista de preenchimento da Ficha de Inscrição/Renovação, é realizada uma visita às instalações da Instituição e esclarecido o seu funcionamento, os acessos à resposta social identificada, assim como os responsáveis pela mesma.

Critérios de Admissão / Não Admissão

Norma X

A – Admissão

Creche:

	Critérios	Ponderação
1	Baixos recursos económicos do agregado familiar	12
2	Criança em Situação de Risco	11
3	Criança com Necessidades Educativas Especiais *	10
4	Idade da Criança	9
5	Irmãos a frequentar a Instituição	8
6	Filhos de Funcionários da Instituição	7
7	Crianças residentes na área geográfica da Instituição	6
8	Pais a trabalhar na área geográfica da Instituição	5
9	Ausência ou indisponibilidade dos pais em assegurar cuidados básicos	4
10	Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social	3
11	Família monoparental ou numerosa	2
12	Pai Bombeiro Voluntário e já falecido	1

* Crianças com necessidades educativas especiais - Deverá ser objeto de avaliação conjunta dos Técnicos da Instituição e da Direção que prestam apoio, tendo em atenção:

- a) O parecer Técnico da equipa de Intervenção Precoce sempre que a houver;
- b) A admissão deverá ser feita o mais precocemente possível tendo em conta as necessidades das crianças e das famílias.

O PNSD reserva-se o direito, a título excepcional e de comprovada necessidade, proceder à admissão de crianças que não se enquadrem nestes critérios;

A admissão das crianças no PNSD será efectuada pela respetiva Diretora Técnica de acordo com as normas constantes do presente Regulamento.

B - Não Admissão:

Os clientes não serão admitidos quando a instituição não reunir meios técnicos imprescindíveis para responder às necessidades do mesmo.

	REGULAMENTO INTERNO	DV.014.D
	CRECHE	Pág. 4/13

Lista de Inscrição

Norma XI

Em caso de não existência de vaga, no acto de candidatura o cliente será informado de tal facto, assim como do lugar que ocupa na lista de inscrição;

A prioridade nas admissões das inscrições em lista, far-se-á de acordo com a seguinte ordem de critérios:

- 1.1 Tratar-se de criança em situação de risco do ponto de vista familiar e/ou socioeconómico
- 2.1 Data de Inscrição;
- 1.2. Tratar-se de criança que possua irmãos que já frequentem a instituição nalguma das suas Respostas Sociais;
- 1.3. Residir ou ser natural da área geográfica da instituição;
- 1.4. Tratar-se de criança cujos pais exerçam a sua atividade profissional na freguesia da instituição;

Em caso de igualdade de circunstâncias quanto à verificação dos critérios previstos no número anterior, prevalecerá para efeitos de admissão o critério da maior antiguidade da inscrição.

2. Saída da Lista

- Integração em Resposta Social
- Cancelamento da Inscrição

3. Em situação de a cliente não integrar a resposta social no início do ano letivo, para que a vaga fique cativa deverá pagar 25% do valor da participação.

Processo Individual dos Clientes

Norma XII

A Instituição tem organizado para cada cliente, e criará para cada nova inscrição, um Processo Individual, constituído por um conjunto de documentos, desde a sua candidatura, admissão, acolhimento inicial, processos de avaliação, planeamentos e outros registos que fazem parte do processo evolutivo do Cliente, de acordo com a legislação aplicável a cada resposta social.

O Processo Individual do Cliente é confidencial e o acesso ao mesmo de carácter reservado;

O Cliente/Responsável sempre que necessário tem acesso ao Processo Individual através de marcação com a TSSS/TSASE/Educadora de Infância responsável em casos excecionais a marcação poderá ser feita com a Diretora Técnica.

Contrato de Prestação de Serviço

Norma XIII

1. Após a aprovação da Ficha de Inscrição/Renovação pela Diretora Técnica é celebrado um Contrato de Prestação de Serviço entre o Cliente/Representante Legal e a Instituição, de acordo com a legislação aplicável a cada resposta social, e agendada uma reunião, na qual deverá ser assinado o contrato por ambas as partes e esclarecidas todas as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviço;

2. Na assinatura deste são esclarecidos pela Instituição prestadora de serviço, todos os direitos e obrigações de todas as partes intervenientes no contrato, assim como são reiteradas informações sobre o funcionamento da Instituição, instalações e o Organigrama.

Na mesma reunião será entregue o Regulamento Interno da Resposta Social, e agendada uma reunião para o preenchimento da Ficha de Avaliação Diagnóstica, com a Educadora de Infância, com o Técnico Superior de Animação Socioeducativa ou com a Técnica Superior de Serviço Social.

3. O presente contrato vigorará por tempo indeterminado, até que qualquer das partes o denuncie à outra, por escrito e com a antecedência mínima de 30 dias;

Acolhimento dos Clientes

Norma XIV

1. O período de adaptação é acordado com a família do cliente, tendo uma duração de, pelo menos, 30 dias

1.1 No 1º dia no PNSD, é conduzida para a Sala de Acolhimento.

1.2. Na Sala de Acolhimento é esclarecido o funcionamento de:

- a) Onde os familiares deverão entregar diariamente a criança;
- b) Entrada e saída das crianças (Registo de cartão/Lista de Assinaturas/Porta-chaves de acesso);
- c) Apresentação da sala e outras áreas na qual a criança irá conviver;
- d) Indicação onde deverão colocar os objetos pessoais (propriedade do cliente);
- e) Os meios de comunicação disponíveis em caso de eventuais problemas ocorridos.

1.3. Definição do tempo de permanência da criança nos primeiros dias, aumentando progressivamente;

1.4. Durante a integração são fornecidas informações sobre a evolução da criança;

1.5. São definidos os cuidados iniciais a prestar de acordo com o levantamento de necessidades e expectativas.

	REGULAMENTO INTERNO	DV.014.D
	CRECHE	Pág. 5/13

Vestuários e Outros (Propriedade do Cliente)

Norma XV

- Os objetos pessoais deverão estar devidamente identificados;
- A deterioração ou extravio vestuário e outros objetos que as crianças tragam para o estabelecimento, não são da responsabilidade da Instituição. No entanto tomar-se-ão as medidas possíveis para que isso não se verifique;
- A criança não deverá ser portadora de objetos valiosos ou que possam constituir perigo para ela ou terceiros.

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Capítulo III

Instalações

Norma XVI

O Patronato Nossa Senhora das Dores dispõe de:

- Refeitório para EEPE, CATL e adultos;
- Cozinha;
- Copa;
- Despensa para géneros alimentares;
- Despensa para produtos de limpeza;
- Sanitários de serviço à cozinha;
- Sanitários de apoio ao refeitório;
- Sanitário para funcionários;
- Sanitários para pessoas portadoras de deficiência;
- Sala de reuniões;
- Elevadores;
- Salão Polivalente;
- Sanitário para funcionários;
- Sanitários Exteriores de apoio;
- Caixa de areia;
- Parque Verde;
- 3 viaturas de 9 lugares;
- 1 autocarro de 22 lugares;
- 1 viatura de 2 lugares;
- Garagem com 2 dispensas;
- Parque de estacionamento privado;
- Lavandaria;
- Quinta.

Creche com: refeitório, copa, 3 salas, berçário, fraldário e sanitários com lavatórios, 1 pátio coberto e 1 pátio exterior.

EEPE com: 3 salas, 1 sanitário, 1 sanitário para adultos, 1 sala arrumos, 1 sala de apoio para a recepção de pais, 1 pátio exterior.

CATL com: com 4 salas, 1 sanitários, pátio exterior.

Secretaria com: sala de espera, sala de atendimento a clientes, sanitários.

Condições de Funcionamento

Norma XVII

Por funcionamento, entende-se o conjunto de todas as atividades planeadas e desenvolvidas pela Instituição, com o envolvimento de todos os colaboradores, das crianças/clientes e os seus pais/encarregados de educação/responsável, bem como a sua ligação com o meio em que se encontra inserido.

A gestão e organização interna da instituição são aspetos fundamentais para assegurar a qualidade do atendimento à criança e ao idoso.

Horário de Funcionamento

Norma XVIII

Geral da Instituição

1. De Segunda a Sexta-feira: Abertura: 07.30hs - Encerramento: 19.30hs.

2. Horário da **Secretaria**:

- Do dia 1 a 8 de cada mês: Segunda a Sexta- Feira – Manhã 9 hs. às 18.30hs.

	REGULAMENTO INTERNO	DV.014.D
	CRECHE	Pág. 6/13

- Restantes dias do mês: Segunda a Sexta-feira: Manhã 9.00hs às 12.00hs / Tarde 16.00hs às 18.00hs.

3. Horário da componente de apoio à família:

De Segunda a Sexta-feira das 07.30hs. às **19.30hs.**

4. Receção e saída de crianças:

Receção: Até às 09.30hs;

- Entre as 7.30hs e as 8hs os pais/encarregados de educação, devem dirigir-se à sala de acolhimento do EEPE.
- Entre as 8hs e as 9hs os pais/encarregados de educação devem dirigir-se à sala de acolhimento da creche.
- Entre as 9 e as 9.30hs os pais/encarregados de educação devem dirigir-se às respetivas salas e entregar as crianças à Educadora ou à Auxiliar da sala.
- É indispensável que os pais cumpram os horários, sob pena de poder vir a ser cancelada a receção da criança.
- As crianças que cheguem depois das 09.00hs, não comem o reforço da manhã na Instituição.
- Somente serão aceites as crianças identificadas através de registo de entrada;

Saída: A partir das 16.30hs até às **19.30hs;**

- No caso de a criança necessitar de sair mais cedo que o horário definido, deverá ser avisado por escrito na caderneta para que a criança esteja pronta no horário pretendido.
- A saída da Instituição após as 18.30hs deverá ser legitimada com declaração da entidade patronal a justificar a necessidade de prolongamento de horário;
- Na impossibilidade de registo deverá ser identificado o responsável pela entrega e assinada a Ficha de Frequência;

Observações: Caso a criança permaneça na Instituição após o horário de encerramento da resposta social que frequenta, por cada dia que essa situação se verifique, será acrescido ao valor da comparticipação familiar uma coima:

- se permanecer até 30 minutos terá a pagar 2,5€;
- se permanecer após os 30 minutos será acrescido o valor de 4 €.

5. Período de Atendimento da Equipa Técnica aos pais e encarregados de educação/responsável: 1ª e 3ª Segundas-feiras do mês (a partir das 16:30hs e até às 18hs).

- Estará sujeito a marcação, quer por parte dos Técnicos quer dos pais/responsáveis;
- Este período será acordado anualmente e dirá respeito a dois dias do mês.

Calendário Anual de Funcionamento

Norma XIX

1. Geral:

A Instituição encerra o seu funcionamento nos dias:

- Feriados Obrigatórios;
- Feriado Municipal;
- 24 e 31 de Dezembro;
- Segunda-feira e Terça-feira de Carnaval;
- Segunda-feira de Páscoa;
- Sempre que recomendado pelos Serviços de Saúde, no caso de surtos de doenças infecto-contagiosas ou por motivo de infestação das instalações devido a factores externos ao funcionamento da instituição;
- Quando por razão de força maior e do superior interesse dos Clientes e das famílias for deliberado pela Direção, após aviso prévio aos interessados.
- Por uma questão de organização do mapa de férias dos funcionários da Instituição, solicitamos que todos os pais/encarregados de educação entreguem na Secretaria o seu mapa de férias, até ao final do mês de abril de cada ano. Caso o mesmo não seja entregue é considerado que a criança não frequentará o mês de agosto.

	REGULAMENTO INTERNO	DV.014.D
	CRECHE	Pág. 7/13

Seguro Obrigatório

Norma XX

1. A Instituição contratará anualmente um seguro de acidentes pessoais que abrange todas as crianças que frequentam as respostas sociais;
2. O pagamento do referido seguro é obrigatório e da responsabilidade dos pais.

Pagamento de Mensalidade

Norma XXI

1. O pagamento da mensalidade será efectuado até ao dia 8 do respetivo mês, obrigando-se os encarregados de educação/responsável ao pagamento do valor definido no contrato;
2. O pagamento da mensalidade poderá ser efetuado na Secretaria dentro do horário definido de funcionamento ou por transferência bancária para o seguinte NIB: 0035 0006 00006 1441 3071 (Caixa Geral de Depósitos).
3. Verificando-se atraso no pagamento das mensalidades, os pais/encarregados de educação/ responsável serão avisados para procederem à liquidação do respetivo débito no prazo de 8 dias;
4. A falta de pagamento da mensalidade até ao dia 8 de cada mês implica o pagamento de 2,5€ por cada dia de atraso, a somar ao valor da mensalidade.
5. A frequência do cliente cujo pagamento da mensalidade não for efetuado até 2 meses, será suspensa e perderá o direito à vaga.

Tabela de Comparticipações Familiares

Norma XXII

De acordo com o disposto no Despacho Conjunto 300/97 de 9 de Setembro para o EEPE e da Circular n.4/2014 de 16 de dezembro para Creche e CATL:

- a. A comparticipação é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, conforme a Tabela:

TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR:

Escalão	Rendimento <i>Per Capita</i>	Percentagem (%)
		Creche
1	≤ 30% do RMM	15%
2	> 30% ≤ 50% do RMM	22,5%
3	> 50% ≤ 70% do RMM	27,5%
4	> 70% ≤ 100% do RMM	30%
5	> 100% ≤ 150% do RMM	32,5%
6	> 150%	35%

- b. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

RC: rendimento "per capita" mensal
RAF: rendimento do agregado familiar
D: despesas mensais fixas
N: nº de elementos do agregado familiar

- c. No que respeita aos rendimentos, consideram-se:

- Do trabalho dependente;
- Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- De pensões;
- 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;
- De capitais;
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

- d. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- Renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

	REGULAMENTO INTERNO	DV.014.D
	CRECHE	Pág. 8/13

e. Ao somatório das despesas referidas na alínea anterior é estabelecido o limite máximo igual ao valor do Rendimento Mensal Mínimo Garantido (RMMG). Nos casos em que a soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

Norma XXIII

1. A comparticipação de cada cliente é determinada, em regra, antes do início de cada ano letivo, de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar;
2. Em função da necessidade de estrita cobertura dos custos dos serviços de apoio à família e no limite de comparticipação máxima, poderão ser estabelecidos os necessários ajustes nas comparticipações familiares para que seja assegurada a desejável solidariedade entre os agregados mais desfavorecidos e aqueles que dispõem de maiores recursos, aplicando as regras inscritas na Circular n.º 4/2014, de 16 de dezembro, da DGSS para a Creche, CATL e SAD, e no Despacho Conjunto n.º 300/97, de 9 de Setembro, para o EEPE.
3. Sempre que se justificar será estabelecida a comparticipação máxima a aplicar e não poderá ultrapassar o custo médio de cada cliente;
4. No ato de inscrição será assegurado pela família o pagamento do seguro escolar e dos extras para esse ano letivo, e que será inserido no recibo de pagamento;
5. Se até 31 de Julho do ano em curso, as informações e documentos solicitados, conforme Lista de Documentos, não tenham sido entregues na totalidade considera-se já suspenso o processo de cálculo da prestação;
6. O não preenchimento integral dos impressos de matrícula por parte dos encarregados de educação será causa de suspensão do processo de cálculo da mensalidade;
7. Em caso de suspensão ao processo de cálculo da mensalidade, referidos nas alíneas “5” e “6”, os encarregados de educação ficarão responsabilizados pelo pagamento da mensalidade máxima em vigor, até que todas as informações e documentos tenham sido disponibilizados;
8. Concluído o cálculo da mensalidade proceder-se-á às devidas retificações, acertando as contas do mês ou meses seguintes;
 - **Faltas/Descontos**
9. No caso de irmãos a frequentar a instituição a mensalidade do mais velho será reduzida em 20% em relação ao outro, salvo casos a ponderar;
10. Quando ocorram situações de doença grave que determine ausências superiores a 30 dias não excedendo os 90 dias, a inscrição deverá manter-se válida desde que seja assegurado o pagamento de 50 % da comparticipação familiar, e devidamente comprovada;
11. As faltas com duração superior a 15 dias consecutivos no mesmo mês, por motivos de doença e devidamente justificadas por atestado médico ou férias dos pais, poderão usufruir de um desconto de 20%;
12. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 50%, quando este se ausenta por um período de 22 dias úteis no mês por motivos de férias;
13. No caso de ser o último ano que frequenta a instituição e se apenas estiver interessado a frequentar até ao mês de julho, não pagará mais nenhuma mensalidade;
 - **Atividades/Transporte/Expensas**
14. As atividades extracurriculares, tais como Inglês, Piscina, Praia, Música, Expressão Motora não estão incluídas no valor da comparticipação familiar;
15. Os valores para a frequência nas atividades extracurriculares são definidos no início de cada ano letivo;
16. No caso de a criança faltar a 1 ou várias aulas terá que pagar o valor mensal, não terá direito a qualquer desconto;
17. Fraldas, toalhetes, pomadas dérmicas e medicação para a diminuição de temperatura (p.ex.: Ben-U-Ron, Brufen) são da responsabilidade dos pais/ encarregado de educação;
18. O não pagamento do valor referente às atividades ou o não pagamento da comparticipação familiar, implica a não frequência nas mesmas, enquanto os valores em atraso não forem liquidados;
19. O valor a ser pago pelo transporte para a residência e da residência para a Instituição não está incluído no valor da comparticipação;
20. O valor a ser pago pelo transporte de/para a residência será calculado conforme o local da residência.
 - **Omissões/Outros**
21. As situações não enquadráveis nos pontos anteriores serão objeto de posterior análise e decisão pela Direção ou por pessoa por designada;
22. Se for verificada a prestação de falsas declarações, nomeadamente para efeito de atribuição de mensalidade, a matrícula será cancelada;

	REGULAMENTO INTERNO	DV.014.D
	CRECHE	Pág. 9/13

Alimentação

Norma XXIV

1. O regime alimentar será estabelecido tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases do desenvolvimento das crianças.
2. As ementas das refeições serão elaboradas e afixadas na instituição;
3. A Instituição assume dietas, mas não assume dietas especiais (em cada dia haverá uma ementa de dieta disponível);
4. Poderão ser realizadas alterações nas ementas, sem comunicação prévia, quando as necessidades assim o exigirem.
5. Nos casos em que as clientes consumam produtos diferentes dos que normalmente são adquiridos/servidos pela Instituição, deverão trazer de sua casa os referidos produtos.
6. O almoço e o lanche da tarde estão incluídos na mensalidade. O suplemento da manhã e final da tarde são da responsabilidade dos encarregados de educação.
7. A introdução de novos alimentos (pela primeira vez) é assegurada pelos pais/ pessoa responsável, assim na resposta social de creche são disponibilizadas diferentes sopas de acordo com as idades e após a introdução dos alimentos em casa.
 - Sopa Pediátrica I (até aos 6 meses): sopa de legumes (batata, arroz, nabo, cenoura, alface);
 - Sopa Pediátrica II (dos 7 meses aos 12 meses) sopa de legumes com carne ou peixe, sem sal e passada;
 - Sopa Pediátrica Geral (a partir 12 meses) sopa de legumes, com hortaliça, sem carne ou peixe, com sal.

Observações: A Sopa pediátrica II só será administrada após os pais/pessoa responsável informar a educadora que o cliente já come todos os alimentos.

Após os 12 meses é acrescentada à sopa Pediátrica II a Sopa Pediátrica Geral.

Saúde

Norma XXV

1. Se qualquer sintoma de doença se verificar durante a permanência diária do cliente, cabe às educadoras contactar imediatamente o Encarregado de Educação.
2. Aquando do acolhimento do cliente na instituição, este não poderá apresentar as seguintes doenças:
 - a. Pediculose (Piolhos);
 - b. Todas as doenças acompanhadas de febre;
 - c. Doenças do aparelho respiratório, como bronquiolite, gripe, amigdalite, pneumonia, broncopneumonia, etc.
 - d. Doença do aparelho digestivo, como diarreia aguda, sobretudo se acompanhada de febre, diarreia persistente, parasitoses intestinais e ascaridíase (Lombrigas);
 - e. Outras doenças infetocontagiosas, como sarampo, rubéola, varicela, papeira, hepatite, meningite, escarlatina, mononucleose infecciosa, tosse convulsa, difteria, febre tifoide, conjuntivite, etc.
3. O período de afastamento dependerá da gravidade da situação e para que o cliente seja readmitido, deverá trazer uma declaração do médico, comprovando a ausência de risco de contágio;
4. Sempre que o cliente adoecer em casa, os pais deverão informar a instituição sobre a natureza da doença e o período provável de afastamento, para que se necessário sejam tomadas precauções em relação aos outros clientes;
5. Em situação de doença os encarregados de educação devem ligar para a instituição de forma a verificar o estado de saúde do cliente;
6. Os procedimentos da Instituição relativamente a acidentes são os seguintes:
 - a) Situação ligeira (arranhões, dentadas, cliente que não se alimenta bem, dejeção mole): será transmitida aos pais quando vierem buscar o cliente;
 - b) Situação mais ou menos grave (Febre alta, vômitos, diarreia): será comunicado imediatamente aos pais, por telefone, para agirem de acordo com a situação;
 - c) Situação grave (Queda, traumatismo, ferida): o cliente será transportado ao hospital, por uma ambulância ou transporte da Instituição, devidamente acompanhada pela Educadora da Sala e simultaneamente a ocorrência será transmitida telefonicamente aos pais.
7. Em situação de o cliente adoecer infetocontagiosa apenas poderá frequentar a instituição com a apresentação de declaração médica.

	REGULAMENTO INTERNO	DV.014.D
	CRECHE	Pág. 10/13

Medicamentos

Norma XXVI

1. A administração de medicamentos, ou outros tratamentos só poderá ser feita perante a apresentação da posologia da receita médica ou declaração médica onde conste a respetiva forma de administração, dose, horário a ser cumprido e a duração do tratamento;
2. Os pais deverão deixar instruções quanto à administração de medicamentos para baixar a febre, afim destes serem ministrados ao cliente no caso de esta surgir subitamente com febre na Instituição;
3. No caso de o cliente ter habitualmente convulsões com febre, os pais devem prevenir a Educadora e devem entregar-lhe um documento, passado pelo médico, com as instruções sobre o procedimento a ter em tais circunstâncias;
4. Sempre que haja necessidade de ministrar medicamentos, os pais têm que assinar um documento com a hora a que o cliente deverá tomar e a respetiva posologia. Os medicamentos deverão ser entregues à responsável da sala ou a quem estiver a receber os clientes, devidamente acondicionados, juntamente com uma nota escrita, onde conste o nome do cliente, bem como as quantidades e horas a que deve ser ministrado, caso contrário, a Instituição não se responsabiliza pela validade dos medicamentos, pelos seus efeitos secundários nem pela sua administração.
5. Em situação de necessidade de administração de antibióticos esta só será efetuada com a apresentação do "Guia de Tratamento Para o Utente" (posologia da receita médica) e devem vir identificados com nome, hora da toma e dose indicada.

Transporte

Norma XXVII

1. Consoante a capacidade dos meios de transporte à disposição da Instituição e de acordo com os percursos estabelecidos, serão os mesmos atribuídos aos clientes de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Clientes cuja condição económico-social, não lhes permita dispor de meio de transporte para se deslocar, desde que a residência ou local de receção se situe na área de intervenção dos transportes da Instituição;
 - b) Os restantes clientes por ordem de pedido de transporte.
 - c) Cabe à Diretora Técnica avaliar situações excecionais.
2. A Instituição não realiza este serviço no mês de agosto, na última semana do ano, nem quando existem atividades, para/com os encarregados da educação na instituição (ex. dia do pai, dia da mãe, festa final ano....)

Regras de utilização

1. Todos os clientes que beneficiem dos meios de transporte, devem respeitar as regras de utilização do mesmo, bem como o horário de funcionamento, sob pena de lhes ser retirado esse benefício.
2. Se ao passar a carrinha/autocarro para trazer os clientes, os mesmos não estiverem preparados, o veículo em causa, não poderá esperar nem alterar o seu percurso habitual;
3. Os encarregados e Educação ou o seu representante legal, devem entregar/recolher os clientes diretamente na carrinha;
4. Todo e qualquer utilizador dos meios de transporte da Instituição devem:
 - a) Entrar, permanecer e sair ordeiramente dos mesmos;
 - b) Utilizar, corretamente os cintos de segurança;
 - c) Evitar comportamentos que ponham em causa a boa condução. Caso o comportamento dos clientes seja sistemático pondo em causa a distração do condutor os pais poderão ser responsabilizados;
 - d) Não é permitido comer dentro do veículo;
 - e) Respeitar sempre as recomendações do condutor e/ou do auxiliar de transporte.

	REGULAMENTO INTERNO	DV.014.D
	CRECHE	Pág. 11/13

DIREITOS E DEVERES

Capítulo IV

Direitos dos Clientes

Norma XXVIII

A. Geral

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
4. Desenvolver uma relação de cooperação com os agentes educativos numa perspectiva formativa;
5. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
6. Participar, em regime de voluntariado, sob a orientação da direção pedagógica da Instituição, em atividades educativas de animação e de atendimento (Lei 5/97 art.º4);
7. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
8. Ter acesso à ementa semanal;
9. Apresentar reclamações sobre o serviço à Diretora Técnica ou quem a estiver a representar na sua ausência e à Educadora de Infância
10. Ser informado das normas e regulamentos vigentes.

B. Creche

1. Usufruir de um ambiente seguro, acolhedor, afetuoso, estável, de confiança que permita uma experiência educativa de excelência;
2. Os clientes que frequentam a Instituição estão cobertas pelo seguro escolar;
3. Participação dos pais na vida da Instituição;
4. Todos os clientes têm o direito de serem acompanhadas pelos pais durante um mês, ou seja, permanecerem 22 dias úteis fora do contexto institucional.

Deveres dos Clientes

Norma XXIX

A. Geral

1. Colaborar na resolução de problemas, no sentido do melhorar o desempenho da equipa técnica e satisfação das suas necessidades;
2. Proceder ao pagamento atempado das participações familiares fixadas para a frequência do estabelecimento;
3. Cumprir o horário da Instituição;
4. Tratar com respeito e dignidade os funcionários e dirigentes da Instituição;
5. Cumprir as regras definidas no Regulamento Interno da Instituição.
6. Participar de forma ativa, nas diversas atividades/solicitações da Instituição, tais como reuniões, festas, eventos, etc.

B. Creche

1. Providenciar o contato regular com o pessoal técnico, dentro do horário previamente estabelecido, para receber e prestar informações sobre o seu educando;
2. Informar o pessoal técnico e a Instituição, solicitando reserva de divulgação se assim o entender, de todas as informações sobre as condições de saúde e características de comportamento do seu educando que possam envolver riscos para o mesmo ou para os outros;
3. Colaborar com o pessoal técnico na resolução de problemas referentes ao seu educando, no sentido da sua melhor integração e adaptação do cliente à Instituição;

Direitos da Instituição

Norma XXX

1. Ser tratada, nas pessoas dos dirigentes e funcionários, com respeito e dignidade;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no contrato assinado por ambas as partes, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
4. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
5. Ver respeitado o seu património;
6. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no acto da admissão;

	REGULAMENTO INTERNO	DV.014.D
	CRECHE	Pág. 12/13

7. À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a 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.

Deveres da Instituição

Norma XXXI

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
2. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
3. Assegurar a existência de Recursos Humanos necessários para o serviço;
4. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
5. Assegurar o normal funcionamento da Instituição.
6. Respeitar a individualidade dos clientes e famílias;

	REGULAMENTO INTERNO	DV.014.D
	CRECHE	Pág. 13/13

DISPOSIÇÕES FINAIS

Capítulo V

Interrupção da Prestação do Serviço por Iniciativa do Cliente

Norma XXXII

1. A interrupção do serviço, pode ser feita excepcionalmente, quando o cliente se encontra hospitalizado (SAD), (na brevidade possível deverá ser apresentado documento comprobatório pelo responsável ou seu representante);

Cessação da Prestação do Serviço

Norma XXXIII

1. Desistência deve ser sempre comunicada por escrito na Secretaria com um mês de antecedência;
2. Desistência implica o pagamento do mês em causa e do mês seguinte assim como a perda automática de qualquer posição de preferência a nova candidatura à Instituição;
3. As faltas não justificadas superiores a 30 dias dão origem ao cancelamento da inscrição.

Livro de Reclamações

Norma XXXIV

Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria sempre que desejado.

Direção Técnica

Norma XXXV

A Direção Técnica desta Instituição compete a Zélia Maria Rosa Esteves, Educadora de Infância, de acordo com o Organigrama da Instituição em Quadro de Aviso.

Quadro de Pessoal

Norma XXXVI

O Quadro de Pessoal e respetivas funções encontra-se afixado em Quadro de Aviso.

Reuniões

Norma XXXVII

A Direção promove várias reuniões durante cada ano lectivo, com os pais ou pessoa responsável para que em conjunto se encontrem as melhores soluções e meios para se proporcionar um serviço que satisfaça as necessidades de cada cliente.

Alterações no Regulamento

Norma XXXVIII

Nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente regulamento deverão ser acordadas com os clientes ou os seus representantes legais e comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à sua entrada em vigor;
O presente Regulamento será objecto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem.

Omissões/Integração Lacunas

Norma XXXIX

Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços ao cliente pela Instituição serão resolvidas de acordo com a legislação em vigor aplicada às IPSS, com este regulamento e com o parecer dos técnicos e da Diretora Técnica do Patronato Nossa Senhora das Dores.

Entrada em Vigor

Norma XXXL

O presente regulamento entra em vigor a: 1 de março de 2016