



---

## INTRODUÇÃO

---

O Patronato de Nossa Senhora das Dores desde a sua fundação, em 1949, dedica-se a ajudar as famílias de Travassô na educação das suas crianças. Preocupando-se desde a sua origem pela educação no seu todo, e em todas as dimensões, onde a formação cristã, faz parte integrante de todo o currículo escolar. Ao longo destes anos, e seguindo todas as alterações sociais e educacionais, muitas foram as crianças que frequentaram os vários níveis educacionais: Creche, Estabelecimento de Ensino Pré-escolar (EEPE) e Centro de Atividades e Tempos Livres (CATL).

A educação é um dos nossos objetivos, que esta se perspetive ao longo da vida de modo a que as crianças tenham condições para poder aceitar e ultrapassar com sucesso, as etapas que se lhes deparam.

Os variados contextos da educação são espaços onde as crianças podem fazer uma aprendizagem personalizada favorecendo o seu desenvolvimento de forma equilibrada. Assim, usufruem de experiências educativas diversas, num espaço que lhes faculta a interação com outras crianças e adultos.

As Respostas Sociais existentes nesta instituição e que estão vocacionadas para a educação, são facultativas e abrangem crianças dos 4 meses aos 12 anos, sensivelmente.

Outro serviço prestado pelo Patronato, é o Serviço de Apoio Domiciliário, que serve idosos e outras pessoas em situação de carência social. Este apoio às famílias tem como objetivo a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos, através da satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária, procurando preservar e incentivar as relações intrafamiliares.

	REGULAMENTO INTERNO	DV.012.C	
	GERAL	Pág.	2/20

## 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 n.º 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 Interno Geral

#### 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.012.C	
	GERAL	Pág.	3/20

## Destinatários e Objetivos das Respostas Sociais

Norma V

### A. Creche

- 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;

### B. EEPE

- É uma resposta social vocacionada para o desenvolvimento das crianças proporcionando-lhes atividades educativas e atividades de apoio à família, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
- Tem como objetivos:
  - Promover o desenvolvimento pessoal e social da criança com base em experiências de vida numa perspetiva de educação para a cidadania;
  - Fomentar a inserção da criança em grupos sociais diversos, no respeito pela pluralidade das culturas, favorecendo uma progressiva consciência do seu papel como membro da sociedade;
  - Contribuir para a igualdade de oportunidades no acesso à escola e para o sucesso da aprendizagem;
  - Estimular o desenvolvimento global de cada criança, no respeito pelas suas características individuais, inculcando comportamentos que favoreçam aprendizagens significativas e diversificadas;
  - Desenvolver a expressão e a comunicação através da utilização de linguagens múltiplas como meios de relação, de informação, de sensibilização estética e de compreensão do mundo;
  - Despertar a curiosidade e o pensamento crítico;
  - Proporcionar a cada criança condições de bem-estar e de segurança;
  - Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - 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;
  - Inculcar hábitos de higiene e de defesa da saúde;

### C. CATL

- Resposta social que proporciona atividades de lazer a **crianças e jovens a partir dos 6 anos**, nos períodos disponíveis das responsabilidades escolares, desenvolvendo-se através de diferentes modelos de intervenção, nomeadamente acompanhamento/inserção, prática de atividades específicas e multiatividades.
- Tem como objetivos:
  - Criar um ambiente favorável ao desenvolvimento de cada criança ou jovem, de forma a ser capaz de se situar e expressar num clima de compreensão, respeito e aceitação de cada um;
  - Colaborar na socialização de cada criança ou jovem, através da participação na vida em grupo
  - Favorecer a relação entre família, escola, comunidade e estabelecimento, com vista a uma valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio;
  - Proporcionar atividades integradas num projeto de animação sociocultural, em que as crianças possam escolher e participar voluntariamente, tendo em conta as características dos grupos e como base o maior respeito pela pessoa;
  - Melhorar a situação social e educativa e a qualidade de vida das crianças;
  - Potenciar a interação e a integração social das crianças com deficiência, em risco e em exclusão social e familiar.

### ○ SAD

- É a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.



## REGULAMENTO INTERNO

DV.012.C

### GERAL

Pág.

4/20

- Tem como objetivos:
  - Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
  - Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
  - Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
  - Reforçar as competências e capacidade das famílias e de outros cuidadores;

### Acordos - Capacidade / Serviços Prestados/Atividades Desenvolvidas

Norma V

#### A) Acordos - Capacidade:

1. Creche: acordo 35 crianças e capacidade para 35;
2. EEPE (Estabelecimento de Ensino Pré-escolar): acordo 34 crianças e capacidade para 66;
3. CATL (Centro Atividades Tempos Livres): acordo para 40 crianças e capacidade para 60;
4. Serviço de Apoio Domiciliário: acordo para 30 clientes e capacidade para 30 clientes de segunda a sexta, podendo, destes, 6 clientes usufruir dos serviços durante o fim de semana;

#### CRECHE/EEPE/CATL

##### A) 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.

#### SAD:

##### A) Serviços Prestados - Base:

1. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
2. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
3. Fornecimento e apoio nas refeições;
4. Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
5. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura.

##### B) Assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

1. Acompanhamento e transporte, a consultas assim como exames complementares de diagnóstico; (a marcação deverá ser feita pela Instituição de forma a garantir disponibilidade humana para a execução do serviço).
2. Cedência de ajudas técnicas;
3. Apoio e acompanhamento psicossocial, como aquisição de medicação, de bens necessários ao dia-a-dia, pagamento de serviços, disponibilização de informação facilitadora de acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades entre outros, desde que a família se encontre impossibilitada por motivo válido ou ausente;
4. Colaborar na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, podendo também proporcionar o acesso a cuidados especiais de saúde;
5. Em situação de necessidade a Instituição poderá assegurar o transporte de um cliente, no entanto o mesmo está sujeito a marcação prévia.

	REGULAMENTO INTERNO	DV.012.C	
	GERAL	Pág.	5/20

### C) Passeios ou Transporte

1. O desenvolvimento de atividades e passeios poderão implicar pagamentos específicos;
2. As atividades fora da Instituição são programadas de acordo com o Plano de Atividades e eventos, ou através de acordos com entidades externas;
3. As atividades e os passeios são divulgados através dos meios estabelecidos na Instituição (comunicado ao familiar/responsável, quadro de aviso e convites personalizados).

D) Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins de semana (existindo vagas).

## PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

### Capítulo II

#### Candidatura

##### Norma VI

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 VII

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

**EEPE:** é condição de admissão na resposta social de EEPE a criança ter idade compreendida entre os 3 e os 6 anos;

**CATL:** é condição de admissão na resposta social de CATL a criança ter idade compreendida entre os 6 e os 10 anos; ou mais, se frequentar o 1.º ciclo do ensino básico.

**SAD:** é condição de admissão na resposta social de SAD a pessoa contratar no mínimo 2 serviços base, estarem enquadrados nas condições referidas na Norma III do capítulo I.

#### Admissão

##### Norma VIII

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.

	REGULAMENTO INTERNO	DV.012.C	
	GERAL	Pág.	6/20

## Critérios de Admissão / Não Admissão

Norma IX

### A – Admissão

#### Creche/EEPE/CATL:

	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.

#### SAD:

	Critérios	Ponderação
1	Baixos recursos económicos do agregado familiar	8
2	Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;	7
3	Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o apoio necessário;	6
4	Risco de isolamento social;	5
5	Situações de emergência social;	4
6	Residência na área geográfica da resposta social;	3
7	Tipo de cuidados médicos e paramédicos exigidos;	2
8	Idade do cliente (indexada à idade de reforma vigente);	1

Em situações de grande urgência, o serviço a prestar será sempre a título provisório com parecer e autorização da Diretora Técnica

### 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.012.C	
	GERAL	Pág.	7/20

## Lista de Inscrição

### Norma X

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. Creche/EEPE/CATL

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;

#### 2. SAD

2.1 Data de inscrição;

2.2 Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;

2.3 Isolamento pessoal;

2.4 Residência na área geográfica da resposta social;

2.5 Necessidade expressa pelo cliente; ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários.

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.

#### 3. Saída da Lista

- Integração em Resposta Social
- Cancelamento da Inscrição

4. 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 comparticipação.

## Processo Individual dos Clientes

### Norma XI

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 XII

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 XIII**

### Creche/EEPE/CATL:

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.

### 2. SAD:

- 2.1. O período de adaptação é acordado com o cliente e realizado na sua residência (não ultrapassando os 30 dias);
- 2.2. No 1º dia de visita ao SAD, será acompanhada da Equipa de Serviço e da Assistente Social do PNSD, a qual fará as apresentações da equipa e os esclarecimentos sobre a rotina diária de serviço do SAD, sobre as visitas técnicas de Serviço Social, assim como os direitos, deveres e responsabilidades de ambas as partes;
- 2.3. São definidas regras e forma de entrada e saída do domicílio;
- 2.4. São definidos os espaços, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação do serviço;
- 2.5. São informados dos meios de comunicação disponíveis em caso de eventuais problemas ocorridos, processos de avaliação de satisfação e os respectivos.

## Vestuários e Outros (Propriedade do Cliente)

**Norma XIV**

### A. Creche/EEPE/CATL

- 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.

### B. SAD

- A Instituição não se responsabiliza por bens de valor na prestação do Serviço de Apoio Domiciliário (Joias, Dinheiro e Outros);
- A Instituição em casos de acidentes com bens materiais de propriedade do cliente, regista em Boletim de Ocorrência com a assinatura de cliente ou familiar responsável na verificação de responsabilidades para as devidas providências quando necessário.

	REGULAMENTO INTERNO	DV.012.C	
	GERAL	Pág.	9/20

## INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### Capítulo III

#### Instalações

#### Norma XV

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 XVI

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 XVII

##### 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.
  - Restantes dias do mês: Segunda a Sexta-feira: Manhã 9.00hs às 12.00hs / Tarde 16.00hs às 18.00hs.
3. Horário da **componente letiva**:  
EEPE: De Segunda a Sexta-feira: Manhã das 09hs às 12.00hs / Tarde 14.00hs às 16hs
4. Horário da **componente de apoio à família**:

	REGULAMENTO INTERNO	DV.012.C	
	GERAL	Pág.	10/20

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

EEPE: De Segunda a Sexta-feira: Manhã: Das 07.30hs às 09hs / Almoço - Descanso: das 12.00hs às 14.00hs /Tarde: Das 17.00hs às **18.30hs.**

CATL com extensão de horário sem almoço:

Horário letivo: De Segunda a Sexta-feira das 7.30hs às 9hs / Tarde: das 17.30hs às 19hs.

Horário Não letivo: De segunda a Sexta-Feira das 7.30hs às **19.00hs.**

CATL de Conciliação Familiar:

Horário letivo: De Segunda a Sexta-feira das 7.30hs às 9hs / Tarde: das 16.00hs às 19.00hs.

Horário Não letivo: De segunda a Sexta-Feira das 7.30hs às **19.00hs.**

## 5. Receção e saída de crianças:

**Receção:** Até às 09.30hs, até às 8.45hs (CATL)

- 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 própria resposta social.
- 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 (Creche), 18.30hs (EEPE) e as 19hs (CATL);**

- 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.
- Na resposta social de Creche, 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 €.

**6. 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.

**SAD:** De Segunda a Sexta-feira: Abertura: 08.30hs.- Fecho: 18.45hs.

- Horário do Pequeno-Almoço: Entre as 08.30hs. e as 10.15hs;
- Horário do Almoço: Entre às 11.45hs às 14.h;
- Horário do Lanche: Entre às 16:30hs e as 18:45hs.
- Os restantes serviços são assegurados durante o período da manhã e da tarde, de acordo com escala previamente definida e acordada com o cliente ou responsável.
- Fim de semana: Os serviços assegurados estão previamente definidos no contrato e acordado entre ambas as partes.



## REGULAMENTO INTERNO

DV.012.C

GERAL

Pág.

11/20

### Calendário Anual de Funcionamento

Norma XVIII

#### 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.

#### 2. SAD

A Instituição não presta Serviço de Apoio Domiciliário:

- Dia de Páscoa
- Dia de Natal
- Dia de Ano Novo

Nos casos em que o SAD abrange fins de semana, esta resposta assegura sempre os serviços contratualizados, em situações que não exista disponibilidade da família.

### Seguro Obrigatório

Norma XIX

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 XX

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.



## REGULAMENTO INTERNO

DV.012.C

GERAL

Pág.

12/20

**Tabela de Comparticipações Familiares**

Norma XX

**1. Creche, EEPE e CATL**

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:

Escalação	Rendimento <i>Per Capita</i>	Percentagem (%)			
		Creche	EEPE	CATL	CATLCF
1	≤ 30% do RMM	15%	15%	3%	15%
2	> 30% ≤ 50% do RMM	22,5%	22,5%	4%	17%
3	> 50% ≤ 70% do RMM	27,5%	27,5%	6%	19%
4	> 70% ≤ 100% do RMM	30%	30%	7,5%	21%
5	> 100% ≤ 150% do RMM	32,5%	32,5%	9%	23%
6	> 150%	35%	35%	9%	25%

- 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.

- 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.

**REGULAMENTO INTERNO****DV.012.C****GERAL****Pág.****13/20**

1. No **Serviço de Apoio Domiciliário** aplica-se a percentagem para o cálculo da prestação familiar que inclui a prestação de serviços, segundo a Circular n.4/2014 de 16 de dezembro e em conformidade com o compromisso Interinstitucional entre Instituições Particulares de Solidariedade Social Associadas da UCIPSS's, conforme tabelas:

<b>Contratualização de 2 serviços</b>	<b>Dias Úteis</b>	<b>Fim de semana e Feriados</b>
Alimentação (+ Animação)	35%	37,5%
Higiene Pessoal (1x) (+ Higiene Habitacional)	30%	32,5%
Higiene Pessoal (2x) (+ Higiene Habitacional)	32,5%	35,5%
Tratamento de Roupa + Higiene Habitacional	25%	27,5%
Animação + Tratamento de Roupa	25%	27,5%
Animação + Higiene Habitacional	25%	27,5%
Outros Serviços	5%	10%

<b>Contratualização de 3 serviços</b>	<b>Dias Úteis</b>	<b>Fim de semana e Feriados</b>
Alimentação (+Animação) + Tratamento de Roupa	50%	52,5%
Alimentação (+Animação) + Higiene Habitacional	50%	52,5%
Alimentação (+Animação) + Higiene Pessoal (1x)	50%	52,5%
Alimentação (+Animação) + Higiene Pessoal (2x)	52,5%	55%
Higiene Pessoal (1x) (+ Higiene Habitacional) + Tratamento de Roupa	35%	37,5%
Higiene Pessoal (1x) (+ Higiene Habitacional) + Animação	35%	37,5%
Higiene Pessoal (2x) (+ Higiene Habitacional) + Tratamento de Roupa	37,5%	42,5%
Higiene Pessoal (2x) (+ Higiene Habitacional) + Animação	37,5%	42,5%
Tratamento de Roupa + Animação + Higiene Habitacional	30%	32,5%
Outros Serviços	5%	10%

<b>Contratualização de 4 ou mais serviços</b>	<b>Dias Úteis</b>	<b>Fim de semana e Feriados</b>
Higiene Pessoal (1x) (+ Higiene Habitacional) + Tratamento de Roupa + Animação	37,5%	42,5%
Higiene Pessoal (2x) (+ Higiene Habitacional) + Tratamento de Roupa + Animação	42,5%	47,5%
Higiene Pessoal (1x) (+ Higiene Habitacional) + Alimentação (+Animação)	55%	60%
Higiene Pessoal (2x) (+ Higiene Habitacional) + Alimentação (+Animação)	60%	65%
Higiene Pessoal (1x) (+ Higiene Habitacional) + Alimentação (+Animação) + Tratamento de Roupa	55%	60%
Higiene Pessoal (2x) (+ Higiene Habitacional) + Alimentação (+Animação) + Tratamento de Roupa	60%	65%
Outros Serviços	5%	10%

**Montante e Revisão da Comparticipação Familiar****Norma XXI****2. Creche, EEPE e CATL**

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;

	REGULAMENTO INTERNO	DV.012.C	
	GERAL	Pág.	14/20

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 participação 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 participação 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 participação 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 participação;

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;

### **C. Serviço de Apoio Domiciliário**

1. A participação de cada cliente é determinada, em regra, no início de cada ano civil, de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar;

2. O não preenchimento integral dos impressos de inscrição por parte dos clientes e ou responsáveis, será causa de suspensão do processo de cálculo da mensalidade.

3. A contratualização de todos os serviços corresponde à participação máxima a aplicar, não podendo esta ultrapassar 75% do rendimento familiar;

4. O serviço de alimentação abrange a entrega de refeição nos dias úteis;

5. O serviço de alimentação ao fim de semana abrange o mesmo assim como os feriados;

6. Contratualizando o serviço de alimentação contratualiza, obrigatoriamente, o serviço de animação;

7. Contratualizando o serviço de higiene pessoal contratualiza, obrigatoriamente, o serviço de higiene habitacional;

- **Faltas/Desconto**

8. O valor da participação familiar mensal poderá ser reduzido de forma proporcional à diminuição do custo verificado sempre que o cliente não utilize integral e permanentemente os serviços;

9. No caso de familiares a frequentar a instituição a mensalidade do mais velho será reduzida em 20% em relação ao outro, salvo casos a ponderar;

10. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 50%, quando este se ausenta durante 15 ou mais dias não interpolados, no mesmo mês;

11. Concluído o cálculo da mensalidade proceder-se-ão às devidas retificações, das contas do mês ou meses seguintes;

- **Atividades/Transporte/Expensas**

12. Todos os produtos de higiene necessários à execução dos serviços (higiene habitacional e higiene pessoal) não estão incluídos no valor da participação familiar.

	REGULAMENTO INTERNO	DV.012.C	
	GERAL	Pág.	15/20

13. Os produtos para higiene pessoal, como creme hidratante, fraldas, pensos higiênicos, resguardos, entre outros, disponibilizados pela Instituição, não estão incluídos na comparticipação familiar e são pagos no mês seguinte à sua solicitação.

14. Nos serviços de acompanhamento, as despesas serão analisadas e calculadas pontualmente, de acordo com as especificidades de cada situação e serão pagas pelo cliente ou pessoa responsável, nas seguintes situações:

- o transporte da pessoa tem que ser efetuado com transporte adequado, como ambulância;
- a deslocação seja num raio de distância superior a 30 quilómetros;

15. Nos serviços de acompanhamento a Instituição apenas assegura um colaborador, caso seja necessário mais terá que ser assegurado pela família.

16. As excursões e passeios pontuais assim como a atividade de praia, não estão incluídos na comparticipação familiar;

## Alimentação

### Norma XXII

#### A. Creche, EEPE e CATL

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 consomem 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.

#### B. Serviço de Apoio Domiciliário

1. O regime alimentar será estabelecido tendo em conta as necessidades dos clientes.
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.

## Saúde

### Norma XXIII

#### A. Creche, EEPE e CATL

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);

	REGULAMENTO INTERNO	DV.012.C	
	GERAL	Pág.	16/20

- 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 adoça 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.

### **C. Serviço de Apoio Domiciliário**

1. Se qualquer sintoma de doença se verificar é comunicado à TSSS ou à Diretora Técnica que imediatamente entrará em contacto com a família para que se proceda de acordo com a mesma e se encontre a solução mais adequada para o bem-estar do cliente;
2. Em caso de ser necessário que o cliente seja assistido no Hospital, será acompanhado por um colaborador da Instituição e a família será informada para que se desloque ao mesmo, com a maior brevidade possível.
3. Em situação de existência de pragas na residência do cliente, como pulgas, roedores, baratas, é da responsabilidade do mesmo ou da pessoa responsável a eliminação da mesma;
  - 3.1 A Instituição poderá suspender a execução do serviço enquanto não seja efetuada a desinsetação/desinfecção.

## **Medicamentos**

### **Norma XXIV**

#### **A. Creche/EEPE/CATL**

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.

#### **B. Serviço de Apoio Domiciliário**

1. A administração de medicamentos ou outros tratamentos só poderá ser feita perante a apresentação de cópia da receita médica ou declaração médica onde conste a forma de administração, dose, horário a ser cumprido e a duração do tratamento;
2. Para a administração dos medicamentos cada cliente possui uma Ficha Individual de Medicamentos com a identificação de cada medicamento, dose diária, e a receita médica;
3. Na monitorização destes são verificados os prazos de validade dos medicamentos e a duração da sua aplicação, e nos prazos previstos a programação de nova visita ao médico, esta através de comunicado ao familiar responsável ou ao próprio cliente;

	<b>REGULAMENTO INTERNO</b>	<b>DV.012.C</b>	
	<b>GERAL</b>	<b>Pág.</b>	<b>17/20</b>

4. Nos casos súbitos de mal-estar na administração dos medicamentos é comunicado imediatamente a TSSS ou a Diretora Técnica para serem tomadas as devidas providências e comunicação ao familiar responsável.

### **Transporte**

#### **Norma XXV**

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, etc.).

#### **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 de 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.

**DIREITOS E DEVERES****Capítulo IV****Direitos dos Clientes****Norma XXVI****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/EEPE/CATL:**

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 XXVII****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/EEPE/CATL**

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 XXVIII**

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;

	REGULAMENTO INTERNO	<b>DV.012.C</b>	
	GERAL	<b>Pág.</b>	19/20

6. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no acto da admissão;

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 XXIX**

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.012.C	
	GERAL	Pág.	20/20

## DISPOSIÇÕES FINAIS

### Capítulo V

#### Interrupção da Prestação do Serviço por Iniciativa do Cliente

##### Norma XXX

1. A interrupção do serviço, pode ser feita excecionalmente, 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 XXXI

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 XXXII

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

#### Direção Técnica

##### Norma XXIII

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 XXXIV

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

#### Reuniões

##### Norma XXXV

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 XXXVI

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 XXXVII

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 XXXVIII

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