

ÍNDICE

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Âmbito de Aplicação
Objetivos do Regulamento
Legislação aplicável
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Condições de Admissão
Candidatura
Critérios de Admissão
Admissão
Renovação
Processo Individual do Utente
Lista de Espera
Critérios de retirada de Lista de Espera

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Horário de funcionamento
Entradas e saídas
Cálculo do rendimento Per capita
Tabela de Comparticipações
Pagamento da Mensalidade

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

Alimentação
Saúde e cuidados de higiene
Vestuário e Objeto de Uso Pessoal

Atividades / Serviços Prestados

Passeios ou deslocações

CAPÍTULO V

RECURSOS

Instalações

Quadro de Pessoal

Direção Técnica

CAPÍTULO VI

DIREITO E DEVERES

Direitos dos Utentes

Deveres dos Utentes

Direitos dos pais / Encarregados de Educação

Deveres dos pais / Encarregados de Educação

Direito da Entidade Gestora do Estabelecimento / Serviço

Deveres da Entidade Gestora do Serviço

Depósito e Guarda dos bens dos Utentes

Lista de Pertences

Contrato

Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente

Cessação da prestação de Serviços por Facto Não imputável ao prestador

Livro de Reclamações

Registo de Avaliação de ocorrências

CAPÍTULO VII

GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA

Maus tratos e negligência

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Alteração ao Regulamento

Integração de Lacunas

Disposições Complementares

Entrada em vigor

Resposta Social: CRECHE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO AMPARO é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, designado por CENTRO SOCIAL, com acordo de cooperação para a resposta social de *Creche*, celebrado com o Centro Distrital de Bragança, com Estatutos aprovados em ____ de _____ de _____, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação activa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

NORMA III

Legislação Aplicável

A resposta social CRECHE rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;

- c) Portaria n.º262/2011, de 31 agosto/2013 – Aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da CRECHE;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A CRECHE presta um conjunto de atividades e serviços, adequados à satisfação das necessidades da criança e orientados pelo atendimento individualizado, de acordo com as suas capacidades e competências, designadamente:

- a) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene pessoal;
- c) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
- d) Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão na Creche:

- a) Completar os quatro meses até setembro do ano em curso, ou dois anos até ao final do ano civil, podendo estes limites ser ajustados a casos excecionais, designadamente para atender às necessidades dos pais ou do utente;
- b) Não ser portador de doença infecto-contagiosa;

c) Quando se trate da admissão de crianças com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, deve ser previamente garantida a colaboração das equipas locais de intervenção na infância.

NORMA VI

Candidatura / Pré inscrição

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de candidatura /pré Inscrição (Mod. PC09) que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Fotocópia do Assento de nascimento ou Cartão de Cidadão da criança
 - b) Fotocópia do Número de Identificação da Segurança Social da Criança
 - c) Fotocópia do Cartão de Cidadão do Encarregado de Educação
 - d) Fotocópia do Cartão de Contribuinte do Encarregado de Educação
2. O período de candidatura decorre no seguinte período: de 2 de Janeiro a 15 Maio de cada ano.
3. A ficha de candidatura e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do Centro e durante o período estabelecido.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
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 de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Critérios de Prioridade na admissão

São critérios de prioridade na selecção dos utentes:

1. Crianças com irmãos a frequentarem o mesmo estabelecimento;
2. Crianças em situação de risco;
3. Crianças de famílias monoparentais ou numerosas;
4. Baixos recursos económicos do agregado familiar.

NORMA VIII**Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste serviço, que submete a proposta de admissão, à Diretora Geral da Instituição.
2. É competente para decidir o Presidente da Direção ou a Diretora Geral.
3. Da decisão será dado conhecimento ao Encarregado de Educação do utente a partir do dia 20 de Maio.
4. Para efeitos de admissão, o Encarregado de Educação do utente deve fazer o preenchimento do Registo biográfico (Mod. PC13), ficha de candidatura (Mod. PC03) que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Fotocópia do Assento de Nascimento ou Cartão de Cidadão da criança
 - b) Fotocópia do Número de Identificação da Segurança Social da Criança ou beneficiário.
 - c) Fotocópia do Boletim de Vacinas atualizado
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Declaração médica de que a criança não é portadora de doença infeto-contagiosa
 - f) Fotografia da criança tipo passe (recente)
 - g) Preenchimento do termo da responsabilidade da administração medicamentosa (antipirético)
 - h) BI ou Cartão do Cidadão do utente e dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
 - i) Cartão de Contribuinte dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
 - j) Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar (IRS)
 - l) Recibo de vencimentos dos pais
 - m) Fotocópia do recibo da renda ou declaração de pagamento de prestação bancária (deve constar que a declaração se refere a aquisição própria permanente)
 - n) Fotocópia do Cartão de Cidadão ou BI das pessoas autorizadas a levar o utente da Instituição.

NORMA IX

Renovação

1. O período de renovação é de **1 a 20 de Maio** de cada ano. Para a renovação deverão entregar os seguintes documentos:
 - ✓ Boletim de vacinas (se não estiver atualizado);
 - ✓ Declaração de IRS;
 - ✓ Declaração bancária/ recibo de encargos com a habitação;
 - ✓ Declaração médica de que a criança não é portadora de doença infecto-contagiosa (entregar no início do ano letivo)
2. No caso dos documentos pessoais terem caducado deverá apresentar novos documentos.
3. Caso a inscrição não seja renovada até 20 de maio de cada ano, não se garante a possibilidade de frequência, do utente, para o ano letivo seguinte;
4. Caso se verifiquem mensalidades em atraso, não será renovada a inscrição.

NORMA X

Processo Individual do Utente

1. Do processo individual da criança deve constar:
 - a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança e sua família e respetivos comprovativos
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Horário habitual de permanência da criança na creche;
 - d) Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - e) Identificação e contacto do médico assistente;
 - f) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
 - g) Comprovação da situação das vacinas;
 - h) Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas, por escrito, para retirar a criança da creche;
 - i) Informação socio familiar;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - l) Exemplar da apólice de seguro escolar;

- m) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - n) Registos das iniciativas de formação e avaliação da sua eficácia realizadas com as famílias das crianças;
 - o) Plano de Desenvolvimento Individual (PI) da criança;
 - p) Relatórios de avaliação da implementação do PI;
 - q) Outros relatórios de desenvolvimento;
 - r) Registos da integração da criança / Programa de acolhimento;
 - s) Avaliação do Projeto Pedagógico de Sala
 - t) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;
4. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

NORMA XI

Listas de Espera

Sempre que necessário, manter-se-á uma lista de espera actualizada, sendo que os candidatos serão contactados aquando da abertura de vaga e em função dos critérios de prioridade aplicáveis e da ordem de registo na Instituição.

NORMA XII

Crítérios de retirada de Lista de Espera

Se o Responsável ou familiar do Candidato informa da desistência da candidatura ou quando a criança atinge a idade limite de frequência, bem como se não efetuar renovação de candidatura, a responsável técnica arquiva o processo por um período mínimo de um ano e atualiza a Lista de Espera.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. O CENTRO SOCIAL encontra-se em funcionamento entre as 7.45 horas e as 19.00horas, todos os dias úteis (com autorização de prolongamento de horário).
2. O horário de funcionamento da Creche será fixado de acordo com as carências e condicionalismos locais, não devendo a permanência da criança ser superior ao período estritamente necessário, devendo coincidir com o horário de trabalho dos pais, acrescido do tempo indispensável para as deslocações, mas nunca excedendo o horário da Instituição.
3. Como forma de comprovar a necessidade de permanência da criança na Resposta Social de Creche durante um período superior a 9 (nove) horas diárias, os pais e/ou encarregados de educação devem entregar, (quando solicitado) à um documento validado pela entidade patronal que comprove o horário efetivo de trabalho, o qual será arquivado no Processo Individual do Utente.
4. As crianças deverão entrar no estabelecimento até às 9h30, salvo justificação e aviso prévio;
5. A família deverá informar de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer;

NORMA XIV

Entradas e Saídas

1. A Creche está aberta aos pais e encarregados de educação durante as horas de funcionamento sem prejuízo das atividades e sempre com conhecimento prévio do técnico responsável, de forma que a sua presença seja participativa e colaborante e não de interferência ou perturbação do ambiente.
2. Ressalva-se a entrada das mães que estão a amamentar os filhos em que as entradas são de livre acordo com as necessidades do bebé.
3. As crianças só poderão ser entregues aos pais ou a alguém devidamente credenciado e registado em ficha no acto de inscrição. No caso de a entrega da criança ter que ser feita a outra pessoa que não as registadas na referida ficha a comunicação deve ser feita

atempadamente, por escrito, oralmente ou por telefone. O representante legal deve indicar os dados do Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão da pessoa autorizada e fazer uma breve descrição física. Tais informações serão tidas em conta aquando da entrega.

4. A troca de informação no ato da receção / saída das crianças (cuidados especiais, situações de excepção ou outras de interesse para o conhecimento e desenvolvimento da criança) deverão ser anotados nos impressos de registo cujo Mod.PC.05, disponíveis na entrada da Instituição/ sala ou na caderneta individual da criança.

NORMA XV

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. A tabela de comparticipações familiares será calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual)

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços da CRECHE é determinada pelo posicionamento, num dos escalões abaixo apresentados e indexados à RMMG, de acordo com o rendimento per capita do agregado familiar:

Escalões	1º	2º	3º	4º	5º	6º
RMMG	≤30%	>30% ≤50%	>50%≤70%	>70% ≤100%	>100% ≤150%	>150%

2. O valor da comparticipação familiar mensal é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento per capita mensal do agregado familiar, conforme se apresenta:

Escalões de rendimento	% a aplicar *
1º	15%
2º	22,5%
3º	27,5%
4º	30%
5º	32,5%
6º	35%

*esta percentagem pode ser definida pela Instituição. Os valores acima apresentados são os que constam da Circular n.º 4 da DGSS de 16-12-2014

3. Ao somatório das despesas referidas do n.º 2 da NORMA XV é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

4. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:

- É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;

6. Em caso de alteração à tabela em vigor (indicar a forma de alteração e o prazo para o aviso prévio).

NORMA XVII**Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento deverá ser efetuado mensalmente, até ao dia 10 do próprio mês, na secretaria da Instituição, a funcionar das 9h30 às 12h30 e das 14h00 às 18h00, através de numerário, cheque ou pagamento por Multibanco. Após o pagamento da comparticipação familiar será entregue, mensalmente, o respetivo recibo de quitação. O valor da comparticipação será de acordo com o montante estipulado pela aplicação da tabela de comparticipações em vigor.

Há ainda a facilidade de pagamento por transferência Bancária para o NIB 003504740003061183036, no entanto deverá enviar comprovativo de transferência para geral@colegioamparo.org

2. A mensalidade compreende o desenvolvimento das atividades e a satisfação de todas as necessidades da criança, contempladas de acordo com os critérios estabelecidos. Sempre que não sejam apresentados os documentos referidos na NORMA VIII, será aplicada a mensalidade máxima.

3. Em caso de atraso no pagamento da comparticipação familiar, salvo em situação devidamente justificada e aceite pela Direção da Entidade, fica definido no Processo Individual do Utente, bem como no Processo Administrativo do mesmo, que a partir do mês seguinte as faltas justificadas ou injustificadas não provocarão qualquer redução no valor da mensalidade até ao final do ano letivo.

4. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 11 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

5. Toda a desistência deve ser comunicada à instituição no mês que antecede a mesma, caso contrário será cobrada a mensalidade completa.

➤ **Descontos**

- ✓ As faltas justificadas têm direito a uma redução de 10% da mensalidade em caso de ausência por doença devidamente comprovada que exceda 15 dias consecutivos
- Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.

- ✓ No caso de haver irmãos a frequentar a Instituição, haverá direito a 10% de desconto na mensalidade de um deles. Este desconto entra em vigor no mês de entrada do utente mais jovem e não a partir da abertura do processo de (pré-) inscrição.
- ✓ Os colaboradores usufruem de um desconto de 10% de desconto na mensalidade.
- ✓ A frequência parcial da criança, ou interrupção de frequência para férias não implica qualquer redução na mensalidade.
- ✓ O mês de Julho é pago na totalidade, mesmo que a criança se encontre em férias.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVIII

Alimentação

1. A Instituição fornece uma refeição diária (almoço).
2. As crianças devem vir de manhã já com o pequeno-almoço tomado e trazer o lanche da tarde.
3. As ementas são elaboradas pela Diretora Geral tendo em conta as recomendações da Roda dos Alimentos, bem como um nutricionista ou um técnico Engenheiro Alimentar. Semanalmente são afixadas em local visível.
4. As refeições são variadas e de acordo com as fases de desenvolvimento das crianças.
5. O leite em pó, as farinhas lácteas, os boiões e outros alimentos fora das refeições normais que a criança consome, são fornecidos pelos pais e são da sua exclusiva responsabilidade.
6. Em caso de regime provisório de dieta (com prescrição médica), os pais deverão comunicar com a devida antecedência.

Nota: os pais ou encarregados de educação devem avisar a Instituição sobre eventuais alergias ou contra-indicações de qualquer alimento.

NORMA XIX**Saúde e Cuidados de Higiene**

1. As crianças que se encontram em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (por exemplo horários e dosagem);
2. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vômitos ou diarreia, os encarregados de educação serão avisados, a fim de com a maior brevidade, retirarem a criança da creche e providenciarem as diligências julgadas necessárias;
3. Sempre que a criança se ausentar durante 30 dias consecutivos, por motivo de doença, deverá apresentar, na altura do seu regresso à creche, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento;
4. Em caso de acidente da criança na Creche, os pais ou quem exerça a responsabilidade parental serão de imediato informados e as crianças serão imediatamente assistidas, inclusive encaminhadas para o hospital, sempre acompanhadas por um profissional da Instituição;
5. As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são a expensas dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;

NORMA XX**Vestuário e Objetos de Uso Pessoal**

1. As roupas de cama são fornecidas pela Creche;
2. Os encarregados de educação devem fornecer chupetas, assim como um saco para a roupa suja, tudo devidamente identificado com o nome da criança;
3. As crianças devem trazer uma muda de roupa, na sua mochila;
4. A Instituição/Creche não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.

NORMA XXI**Outras Atividades/Serviços Prestados**

1. O programa de atividades será adaptado à realidade sociocultural do meio onde a Instituição se encontra inserida e tem como objetivo proporcionar às crianças um variado leque de experiências estimulantes que se concretizam na rotina diários.

- ✓ Cuidados de higiene e saúde
- ✓ Cuidados de conforto
- ✓ Alimentação adequada à idade
- ✓ Estimulação sensorial
- ✓ Jogos e brincadeiras adequados à idade
- ✓ Área exterior para atividades ao ar livre
- ✓ Psicomotricidade
- ✓ Artes plásticas

2. Todas as crianças farão uma pausa de aproximadamente 2 horas entre as atividades diárias. Essa pausa compreenderá o período entre as 13.00 horas e as 15.00 horas.

3. As atividades serão programadas durante o ano, no sentido do desenvolvimento das capacidades individuais da criança e tendo em conta a sua formação holística. Estas atividades poderão realizar-se a nível individual, em pequeno ou em grande grupo e encontrar-se-ão referenciadas no Projeto Pedagógico que é elaborado anualmente pela educadora de infância responsável de sala.

NORMA XXII

Passeios ou Deslocações

A organização de passeios ou deslocações promovidas pelo estabelecimento serão comunicadas com a devida antecedência aos encarregados de educação, sendo que as crianças só poderão participar nestas atividades quando acompanhadas de um documento assinado que autorize a sua participação e se satisfizerem as recomendações e solicitações feitas pela educadora de infância.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA XXIII

Instalações

1. O Centro Social Nossa Senhora do Amparo I.P.S.S. está sedeadada em Mirandela – na Av. Eng. Camilo Mendonça, nº 158, funciona no rés do chão do edifício e as suas instalações são compostas por: três salas, cada uma para o respetivo escalão etário diferenciado (1ª sala: – 1 ano – berçário e sala parque; 2ª sala: 2 anos; 3ª sala: 1 anos), copa de leites e instalações sanitárias com banca de muda de fraldas e armários de

arrumação individual. No mesmo andar, salas frequentadas pelas crianças de Pré- escolar, WCs de apoio e salão onde também se faz o acolhimento e entrega das crianças. Afetos à creche, funcionam a cozinha, um salão polivalente e a lavandaria. Esta valência usufrui ainda de um espaço exterior comum ao pré-escolar, onde existe um parque infantil devidamente equipado.

2. A valência permanecerá, por isso, em atividade utilizando instalações próprias, admitindo-se, porém, a utilização de instalações comuns com a valência de creche (sobretudo entre as 7h45 e as 8h30 e as 18h00 e as 19h00)

NORMA XXIV

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Para permitir uma compreensão mais fácil da orgânica interna da Instituição encontra-se afixado, na entrada da Instituição, o Organograma.

NORMA XXV

Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento compete a uma técnica cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível. A Coordenadora desta resposta social é da responsabilidade de uma Educadora.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVI

Direitos dos Utentes

1. São direitos dos utentes:
 - Ambiente acolhedor e a um clima favorável às suas aquisições e ao seu bom desenvolvimento;

- O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
- Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- Respeito total por parte da comunidade educativa;
- Oportunidades iguais para um desenvolvimento equilibrado e harmonioso;
- Ver salvaguardada a sua segurança na Creche e respeitada a sua integridade física;
- Usufruir de um ensino integrado que lhe permite desenvolver-se física, psíquica, social e intelectualmente em harmonia com as suas capacidades e interesses;
- Cultivar valores de respeito e cooperação.

NORMA XXVII

Deveres dos Utentes

1. São deveres dos utentes:

- ❖ Ser assíduo e pontual;
- ❖ Adquirir hábitos sociais elementares;
- ❖ Adquirir hábitos de higiene e de alimentação, promotores de saúde;
- ❖ Aprender a respeitar normas e regras estabelecidas na Creche;
- ❖ Usar calçado próprio e vestuário prático;
- ❖ Usar a bata própria da Instituição a partir dos 2 anos.

2- Não é permitido aos encarregados de educação entrar nas salas de atividades ou salão polivalente, por motivos de higiene. Todos os encarregados de educação que pretendam entrar no *berçário* devem fazê-lo após calçarem as “pantufas descartáveis”.

NORMA XXVIII

Direitos dos Pais e Encarregados de Educação

“Os pais são os primeiros e principais educadores dos filhos e este direito é inalienável”. Assim, o CSNSA reconhece aos pais e Encarregados de Educação, os seguintes direitos:

- ❖ Que os seus educandos recebam uma educação integral;
- ❖ Ser informados acerca do processo de aprendizagem, integração, atitudes e comportamentos dos seus educandos no CSNSA.
- ❖ Participar no processo educativo dos seus educandos de acordo com os princípios da corresponsabilidade e subsidiariedade consignados no Plano Individual.;

- ❖ Participar na elaboração do Plano Individual do seu educando e consultá-lo sempre que desejar.
- ❖ Participar nas reuniões de pais promovidas pelo Centro;
- ❖ Ser recebidos pelo Educadores e outros profissionais em horários previstos, a estabelecer, cada ano, pelo Centro;
- ❖ Ser informado pela Diretora Geral do Centro acerca do Sistema em geral, e, em particular no que se refere ao Centro e aos seu educandos;
- ❖ Conhecer e participar no desenvolvimento do Projeto Educativo, assim como na sua remodelação e atualização.
- ❖ Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- ❖ Ter acesso à ementa semanal;
- ❖ Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

NORMA XXIX

Deveres dos Pais e Encarregados de Educação

1.A completar os seus direitos põe-se o dever dos pais se empenharem numa relação cordial e construtiva com os Educadores, auxiliares e Direção.

Assim, os pais e Encarregados de Educação têm o dever de:

- ❖ Conhecer, respeitar e assumir o Projeto Educativo. e o Regulamento Interno do CSNSA;
- ❖ Colaborar com a equipa e Direção do CSNSA tendo em vista uma maior eficácia da tarefa educativa, nomeadamente:
 - Assistir às reuniões de pais sempre que para tal sejam convocados;
 - Apoiar as decisões e orientações da Direção em matéria de educação e dentro das suas competências;
 - Respeitar todos os membros da Comunidade educativa. no exercício das suas funções profissionais e educativas;
- ❖ Acompanhar regularmente os seus educandos nas suas atividades:
 - Ajudá-los a desenvolver hábitos de trabalho e atitudes de cooperação;
 - Colaborar para que sejam pontuais e assíduos;
 - Ajudá-los a interiorizar que eles são os principais agentes no processo educativo;

- ❖ Seguir atentamente as informações fornecidas pelo CSNSA;
- ❖ Contactar com a Educadora com a frequência necessária para saber como vai o seu educando, trocar impressões sobre a sua integração, o processo de aprendizagem, e tudo o que diz respeito ao seu desenvolvimento pessoal e social;
- ❖ Efetuar o pagamento das mensalidades entre os dias 1 a 10 de cada mês.

NORMA XXX

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. São direitos da entidade gestora do estabelecimento/ serviço:

- Direito a ser respeitada;
- Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- Direito a ser apoiada no exercício das suas funções;
- Direito de ser informada de qualquer ocorrência ou incidente relacionados com o utente;
- Direito a um horário que, sem prejuízo das disposições legais, possa ser o mais ajustado ao cumprimento das suas funções e necessidades do utente e/ou encarregados de educação;
- Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;

NORMA XXXI**Deveres da Entidade Gestora do Serviço**

1. São deveres da entidade gestora do serviço:

- Respeito pela individualidade dos utentes e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância,
- Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- Manter os processos dos utentes atualizados;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- Planificar as atividades lúdicas e pedagógicas, rotinas e outros serviços.
- Promover o cumprimento dos projetos:
 - Projeto educativo;
 - Projeto Pedagógico de Sala;
 - Plano Anual de atividades;
 - Elaboração de relatórios e outros documentos
- Velar pela qualidade do ensino.
- Zelar pela educação e bem-estar e segurança da criança.
- Realizar reuniões periódicas (e sempre que seja necessário) com o pessoal técnico e auxiliar.
- Reunir com a Direção sempre que uma das partes considerar necessário ou a situação o exija.
- Promover reuniões periódicas com os encarregados de educação.

2. No contacto diário com as crianças e/ ou na planificação de atividades, é ainda responsável por:

- Estimular as capacidades de cada criança;
- Favorecer a sua formação;
- Contribuir para a estabilidade afectiva de cada criança;
- Favorecer a observação e a compreensão do meio natural humano;
- Desenvolver a formação moral das crianças;
- Fomentar a sua integração em grupos sociais diversos;
- Desenvolver as capacidades de expressão e comunicação e a imaginação criativa;
- Incentivar hábitos de higiene e de defesa da saúde;
- Proceder à despistagem de inadaptações, deficiências ou precocidades, promovendo a melhor orientação e encaminhamento das crianças.

NORMA XXXII

Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

1. Nenhuma criança deverá trazer objectos de casa, como brinquedos, peluches, etc., (a não ser que seja dada autorização para tal), nem objectos de ouro, nomeadamente fios que, para além de serem objectos de valor, podem pôr em causa a sua segurança.
2. Objetos como sendo fraldas, toalhetes, mudas de roupa ou medicação serão depositados em cacifos individuais devidamente identificados, na sala da criança.
3. Para troca efetiva de informação é utilizada a “Caderneta”, de preenchimento obrigatório em casa e no contexto de acolhimento, que circulará diariamente entre estes dois contextos. A “Caderneta” deve ser adquirida no início do ano letivo, aquando do pagamento da matrícula, o que significa um acréscimo de 3,00 euros ao valor da mesma.

NORMA XXXIII

Lista de Pertences

No início de cada ano letivo, é feito o inventário dos bens da criança (muda de roupa, chapéu, objetos para desenvolvimento de atividades), acordados na contratualização, utilizando a Lista de Pertences da Criança.

NORMA XXXIV**Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a entidade gestora do serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXV**Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente**

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Direção Pedagógica;
2. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O montante da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10% da mensalidade em caso de ausência por doença devidamente comprovada que exceda 15 dias consecutivos;
4. As ausências injustificadas ou não comunicadas à Direção, superiores a 30 dias seguidos, podem determinar a exclusão da criança;

NORMA XXXVI**Cessação da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da Instituição;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

NORMA XXXVII**Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria, sempre que desejado.

NORMA XXXI**Registo de avaliação de ocorrências**

Este serviço dispõe de um Modelo de Registo de Ocorrências (Mod. PC18), que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VII**GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIAS****NORMA XXXVIII****Maus tratos e Negligência**

1. No caso de uma criança apresentar frequentemente sinais de abusos e maus-tratos, a educadora/ Prof. avisa de imediato a Diretora Técnica para que a mesma se reúna com a família de modo a alertar para a situação. Se porventura, a Diretora Técnica detetar que esses maus-tratos advêm da família, a mesma informa verbalmente e no prazo de 24 horas por escrito a Comissão Protecção Crianças e Jovens em risco da região;
2. No caso de os pais detetarem abusos ou maus-tratos por parte da instituição à criança, este alerta deve ser comunicado à Diretora Geral, que efetua o registo no Mod.PGM.25 “Registo de Não conformidades, Ações Corretivas e de Correção e Reclamações”; agindo conforme a metodologia definida no Procedimento de tratamento de não conformidades, ações corretivas, preventivas.(PQ.02/0)

CAPÍTULO VIII**DISPOSIÇÕES FINAIS****NORMA XXXIX****Alterações ao Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da CRECHE, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno aos pais ou a quem assuma responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XL

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XLI

Disposições Complementares

1. Encerramento

- Nos sábados e domingos e feriados nacionais;
- No feriado municipal de Mirandela (dia 25 de Maio);
- Terça-feira de Carnaval;
- Segunda-feira da Páscoa;
- No dia 24 de Dezembro e 31 de Dezembro de cada ano
- Em situações extraordinárias, nomeadamente em caso de epidemias, para desinfeção, etc., com aviso prévio,
- No mês de Agosto.

2. Férias

A Creche encerra para férias durante o mês de agosto, por um período de trinta dias, para férias do pessoal, tratamento do chão, limpezas e desinfeção, tendo em conta a necessidade de assegurar o bom funcionamento do novo ano letivo.

3. Seguro

Todas as crianças estão cobertas por um seguro que é obrigatório e cujo montante está compreendido no recibo do mês de Setembro.

A Apólice do seguro encontra-se afixada no placar da Instituição.

NORMA XLII
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Setembro de 2015.

Mirandela, 1 de Setembro de 2015

Pela Direção
