



Resposta Social da Creche

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1º

(Caracterização e localização)

1- O Centro Social de Oiã (adiante designado por Instituição), é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registado na Direcção-Geral da Segurança Social, como IPSS, no Livro nº 3, das Associações de Solidariedade Social sob o nº 23/88 a fls. 174, em 21/09/1987, sita na Rua 25 de Abril, 3770-059, freguesia Oiã e concelho de Oliveira do Bairro, regendo-se nos termos da legislação em vigor e das normas do presente Regulamento Interno da Resposta social de Creche, adiante apenas designado por Regulamento e pelo Manual de Qualidade.

2- No âmbito dos seus Estatutos, são fins da Instituição:

a) Apoio à criança, aos jovens e à terceira idade.

Artigo 2º

(Objectivos do Regulamento)

O presente Regulamento Interno visa:

a) Promover o respeito pelos direitos das crianças, nomeadamente da sua dignidade e intimidade da vida privada;

b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição;

c) Promover a participação das crianças e dos seus familiares e/ou representante legal ao nível desta resposta social.



Artigo 3º

(Da resposta social Creche)

1- A resposta social da Creche é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, de natureza sócio-educativa, para acolher bebés/crianças dos 4 meses até aos três anos de idade, durante o período diário correspondente ao impedimento dos pais ou da pessoa que tenha a sua guarda, vocacionado para o apoio à criança e à sua família.

2- A Creche da Instituição tem 3 salas com capacidade para 45 Clientes:

- a) Sala de Berçário, entre os 4 meses e a aquisição da marcha, com capacidade para 10 Clientes;
- b) Sala de Transição, entre a aquisição da marcha até aos 24 meses, com capacidade para 15 Clientes;
- c) Sala dos dois anos entre os 24 e os 36 meses com capacidade para 20 Clientes.

Artigo 4º

(Serviços prestados pela resposta social Creche)

1- Os serviços prestados pela Creche definem-se em três componentes:

- a) Componente de apoio sócio-familiar;
- b) Componente de desenvolvimento;
- c) Componente educativo-pedagógica.

2- A componente de apoio sócio-familiar desenvolve-se:

- a) Na promoção do acolhimento, guarda, protecção, segurança e de todos os cuidados básicos necessários a crianças de idades compreendidas entre os 4 e os 36 meses;
- b) Na vertente da retaguarda à família, durante o tempo parcial de afastamento da criança do seu meio familiar, através de um processo de atendimento individualizado e de qualidade, que inclui serviços direccionados aos cuidados básicos de:
 - i) Alimentação diferenciada de acordo com as necessidades das crianças e suas idades de referência;
 - ii) Higiene adequada às necessidades individuais e de desenvolvimento da criança;
 - iii) Saúde – assegurando o desenvolvimento harmonioso da criança,



colaborando com a família na detecção e despiste precoce de situações de doença, inadaptação ou deficiência, proporcionando o seu adequado encaminhamento;

iv) Sono – proporcionando tempos de descanso e bem-estar, num clima de segurança afectiva e física, respeitando os ritmos de cada criança.

c) Nos serviços de prolongamento de horário que incluem inícios de manhã e fins da tarde, compatibilizados com o horário dos pais e a necessidade de apoio aos mesmos no acolhimento e guarda das sua crianças.

3- A componente de desenvolvimento contempla a promoção do desenvolvimento integral da criança, num clima de segurança afectiva e física, acompanhando e estimulando o seu processo evolutivo, através de práticas continuadas para cada faixa etária.

4 – A componente educativo-pedagógica promove:

a) O desenvolvimento pessoal e social da criança, fomentando a sua inserção em grupos sociais diversos, respeitando concomitantemente a sua individualidade e a pluralidade de culturas; contribuindo e fomentando a igualdade de oportunidades;

b) A colaboração e partilha de responsabilidades no processo educativo da criança;

c) O favorecimento da formação e desenvolvimento equilibrado da criança, através da promoção de aprendizagens diferenciadas e significativas;

d) A estimulação do desenvolvimento global da criança, nas suas componentes emocional, cognitiva, comunicacional, social e motora; através da implementação e adequabilidade de práticas lúdico-pedagógicas, estruturadas e organizadas.

Artigo 5º

(Objectivos específicos da Creche)

1- São objectivos fundamentais da Instituição ao nível da Resposta social da Creche:

a) Proporcionar o bem-estar e desenvolvimento integral das crianças num clima de segurança afectiva e física durante o afastamento parcial do seu meio familiar através de um atendimento individualizado;

b) Colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo das crianças;



c) Colaborar de forma eficaz no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência assegurando o seu encaminhamento adequado;

d) Prevenir e compensar défices sociais e culturais do meio familiar.

2- Para a prossecução dos objectivos referidos no número anterior, compete à Instituição:

a) Garantir o ambiente físico adequado, proporcionando as condições para o desenvolvimento das actividades, num clima calmo, agradável e acolhedor;

b) Recrutar e admitir unidades de pessoal, em número suficiente e com preparação adequada que garanta o bom atendimento que se pretende proporcionar às crianças;

c) Proporcionar uma vasta gama de actividades integradas num projecto de animação sócio-cultural em que as crianças possam escolher e participar livremente, considerando as características dos grupos e tendo como base o maior respeito pela pessoa;

d) Manter um estreito relacionamento com a família, os estabelecimentos de ensino e a comunidade, numa perspectiva de parceria, tendo em vista a partilha de responsabilidades a vários níveis.

Artigo 6º

(Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas)

1- A Instituição, na sua resposta social de Creche, assegura a prestação dos seguintes serviços

a) Sala dos Bébés (dos 4 aos 12 meses/iniciação da marcha)

i) Permanência na Instituição das 7h30m às 19 horas;

ii) Iniciação à marcha;

iii) Introdução de alimentos sólidos;

iv) Estimulação sensorial;

v) Brinquedos adequados à idade.

b) Salas de Transição (dos 12 aos 24 meses):

i) Permanência na Instituição das 7h30m às 19 horas;

ii) Alimentação adequada à idade;



- iii) Estimulação sensorial;
- iv) Iniciação ao controlo do esfíncter;
- v) Jogos e brinquedos adequados à idade;
- vi) Área exterior para actividades de ar livre.

c) Salas dos dois anos (dos 24 aos 36 meses):

- i) Permanência na Instituição das 7h30m às 19 horas;
- ii) Alimentação adequada à idade;
- iii) Controlo do esfíncter;
- iv) Iniciação à autonomia;
- v) Ludoteca (livros, jogos e brinquedos adequados à idade);
- vi) Expressão e Educação Musical;
- vii) Expressão Motora;
- viii) Expressão Plástica;
- ix) Área exterior para actividades de ar livre;
- x) Psicomotricidade.

2- O programa de actividades é adaptado à realidade sócio-cultural do meio onde a Instituição está inserida e tem como objectivo proporcionar às crianças um variado leque de experiências estimulantes que se concretizam na rotina diária da creche especificado através do projecto pedagógico. Neste sentido, o desenvolvimento destas actividades baseia-se no projecto pedagógico, integrado no Projecto Educativo da Instituição e procura dar resposta não apenas à satisfação das necessidades e bem-estar das crianças, mas também favorecer o seu desenvolvimento integrado.

Artigo 7º

(Documentos de orientação)

A Resposta social da Creche terá como documentos de orientação o Manual de Qualidade da Instituição, o Projecto Pedagógico e um Plano Anual de Actividades, de acordo com as directrizes definidas pelo Projecto Educativo da Instituição, que orientam os serviços da Creche.



Capítulo II

Processo de Admissão

Artigo 8º

(Condições Gerais de Admissão)

1- São condições gerais de admissão do Cliente na resposta social:

- a) Ter idade compreendida entre os quatro e os trinta e seis meses;
- b) Efectuar a inscrição e respectivo pagamento;

2- Para os efeitos da alínea a) do número anterior, os limites de idade poderão ser ajustados a casos excepcionais para atender às necessidades dos pais, devidamente justificados.

3- O pedido de admissão das crianças deverá ser formalizado mediante preenchimento de um formulário próprio, podendo o mesmo ser entregue pessoalmente ou remetido por correio, de acordo com o estabelecido no Manual de Qualidade.

Artigo 9º

(Critérios de Admissão)

1- Sempre que a carência do equipamento da Instituição não permita a admissão de todas as crianças inscritas, as admissões serão feitas pela ordem e de acordo com os seguintes critérios de prioridade e respectiva pontuação de 1 a 5:

- a) Idade - 1
- b) Agregados de mais fracos recursos económicos - 1
- c) **Crianças em situação de risco** - Por criança em risco entende-se a criança que, pelas suas características psicológicas, biológicas e/ou pelas características da sua família e do meio envolvente, está sujeita a elevadas probabilidades de vir a sofrer de omissões e privações que comprometam a satisfação das suas necessidades básicas de natureza material ou afectiva, comprometendo assim o seu processo de desenvolvimento e de crescimento pode estar condicionado ao ponto de determinar um atraso de maior ou menor amplitude - 4
- d) Ausência ou incapacidade dos pais em assegurar aos filhos os cuidados necessários -



3

- e) Crianças de famílias monoparentais ou numerosas - 2
- f) Crianças com irmão(s) a frequentar o mesmo estabelecimento - 5
- g) Crianças residentes e cujos pais trabalhem na área de implantação do estabelecimento - 5
- h) Crianças com necessidades educativas especiais - 1
- i) Crianças cuja situação seja encaminhada pelos Serviços da segurança social - 3
- j) Crianças cujas mães trabalham fora do lar - 5
- k) Data de inscrição – como factor de desempate.

2- As crianças deficientes deverão ser admitidas na Instituição pelo presente regulamento, desde que esteja assegurado aos técnicos da Instituição, o necessário apoio específico prestado quer pelos serviços do Centro Regional de Segurança Social, quer de outros serviços especializados.

3- A admissão das crianças é feita pela Directora Técnica/Coordenadora Pedagógica em colaboração com a Direcção da Instituição, de acordo com as normas constantes no presente Regulamento.

4- Tratando-se de crianças gémeas, a admissão é feita em conjunto e, caso as vagas sejam insuficientes, uma das crianças será admitida como efectiva e a(s) restante(s) como supranumerária(s).

5- Findo o processo de selecção e de priorização de candidaturas (triagem administrativa) será afixada a Lista de Espera nos locais de costume e todos os interessados serão individualmente informados por escrito do respectivo resultado – conforme Carta de Aceitação da Inscrição ou Carta de Não-aceitação da Inscrição.

Artigo 10º

(Inscrição)

1- Durante o ano civil, os encarregados de educação/responsáveis pelo menor poderão efectuar a inscrição dos menores a seu cargo através do preenchimento de impresso próprio, a qual ficará a aguardar o prazo de abertura de matrículas.

2- Recebida a inscrição, a mesma é analisada pela Directora Técnica/Coordenadora



Pedagógica, acerca dos documentos em falta e da verificação de outros requisitos essenciais para a inscrição definitiva.

3- As respostas às inscrições são dadas pela Instituição até final de Junho, consoante o número de vagas disponíveis em cada sala.

4- Até final de Maio será enviada uma carta aos pais/encarregados de educação cujos Clientes frequentem a Instituição, para que confirmem a renovação da matrícula para o ano seguinte. Só após estas respostas se define o número de vagas disponíveis para efeitos de matrícula do próximo ano.

5- A inscrição é obrigatória para todos os encarregados de educação que tenham em vigor alguma inscrição relativamente a menor Cliente da Instituição, e que desejem inscrever outro seu educando na Instituição para frequência no ano civil seguinte.

6- Após recepção de todos os elementos solicitados, é atribuída à *Ficha de Inscrição* o número provisório de entrada, sequencial por ordem de chegada (número provisório do *Processo Individual da Criança*).

7- O responsável de atendimento entrega à família, se solicitado, um comprovativo em como foi recepcionado um pedido de inscrição, identificando a data e o colaborador do estabelecimento que realizou a recepção da *Ficha de Inscrição*.

8- A família é informada de que o seu pedido vai ser analisado pela Direcção Técnica/ Coordenadora Pedagógica e que será contactada, no prazo máximo de 30 dias úteis após terminar o período de inscrição, para informação da decisão de selecção e priorização das candidaturas.

9- As inscrições serão efectuadas nos seguintes horários de serviço da Instituição: segunda-feira das 13h30m às 18h30m e terça-feira das 9h30m às 12h30m e das 14 horas às 17h30m.

10- É devido, no acto da inscrição, o pagamento de uma taxa, a qual será estipulada anualmente pela Direcção da Instituição, e será afixada nos locais de costume até 30 de Setembro de cada ano lectivo.



Artigo 11º

(Matrícula/pedido de renovação)

1- A matrícula ou pedido de renovação da frequência das crianças na Creche pode ser feita ao longo do ano, encontrando-se abertas entre 1 de Maio até 31 de Maio de cada ano civil.

2- A matrícula nesta resposta social é anual, e formalizada mediante a actualização da **Ficha de Inscrição** e preenchimento da **Ficha de Diagnóstico**, devidamente datada e assinada, da qual deverá constar, obrigatoriamente os seguintes elementos:

a) O nome da criança, data de nascimento, filiação, morada, profissão e horário de trabalho dos pais;

b) Na mesma ficha devem ainda constar elementos da história pessoal da criança que contribuam para um melhor conhecimento e compreensão de cada situação, nomeadamente os antecedentes familiares e saúde.

3- Na recepção do pedido de matrícula, o responsável de atendimento deve verificar se a **Ficha de Inscrição – Parte A** se encontra devidamente preenchida e se tem em anexo os documentos necessários à matrícula.

4- Caso a *Ficha de Inscrição* não se encontre devidamente preenchida, o responsável pelo atendimento deve ajudar a família no seu preenchimento.

5- Caso a documentação não se encontre toda em anexo, o responsável de atendimento recebe a ficha de inscrição, mantendo-a pendente até à recepção total dos documentos necessários à selecção e priorização das candidaturas.

6- Os candidatos cujas candidaturas não estejam correctamente instruídas nos termos dos números anteriores são obrigatoriamente notificados dos elementos em falta, devendo apresentá-los no prazo máximo de **cinco dias úteis**, findo o qual as candidaturas serão liminarmente excluídas.

7- No caso de se tratar de renovação de matrícula o responsável de atendimento disponibiliza a **Ficha de Renovação de Matrícula**, que diz respeito à actualização dos dados fornecidos na ficha de inscrição inicial sendo que a informação a prestar pode ser simplificada, tendo fundamentalmente em conta as novas situações.

8- Caso a renovação da matrícula não se concretize dentro do prazo estabelecido no



artigo 1º, a instituição considera que houve desistência da frequência, abrindo deste modo vaga para outras crianças em lista de espera.

9- Sempre que dentro do mesmo ano lectivo se proceda à admissão de uma criança, será devido o pagamento da taxa de matrícula vigor para esse ano lectivo.

10- Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.

11 - Caso a criança não seja admitida, tal facto será comunicado por escrito aos seus representantes legais, e a mesma permanecerá em Lista de Espera desde que os pais manifestem por escrito tal pretensão, mantendo-se a inscrição válida até 15 de Maio do ano seguinte.

12- É entregue aos pais de todas as crianças admitidas cópia do Regulamento Interno da Resposta social, que estes se comprometem a cumprir, declarando-o no Contrato de Prestação de Serviços.

Artigo 12º

(Documentos necessários para a Admissão)

Para a admissão de crianças na Creche são necessários os seguintes documentos e informações:

- a) Declaração médica comprovativa do estado de saúde da criança ou jovem, nomeadamente de ser, ou não, portador de doenças infecto-contagiosas;
- b) Boletim de vacinas ou identificação sobre a situação vacinal e/ou alérgica e identificação do grupo sanguíneo;
- c) Fotocópia do Bilhete de Identidade ou da Cédula Pessoal da criança e dos seus encarregados de educação ou representante legal;
- d) Informação de alergias, intolerâncias alimentares e/ou da necessidade de dietas específicas, de acordo com declaração de um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
- e) 2 Fotografias tipo passe da criança;
- f) Fotocópia do cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde e de qualquer outro subsistema e identificação do médico assistente;



- g) Fotocópia do Cartão Fiscal/Finanças da criança ou seus representantes legais;
- h) Fotocópia do cartão Beneficiário/CRSS;
- i) Declaração médica que confirme a impossibilidade da prática de alguns desportos ou outra actividade por parte da criança;
- j) Informação sobre antecedentes patológicos e eventuais reacções a certos medicamentos e alimentos;
- k) Informações sobre precauções especiais a serem tomadas na prática de alguns exercícios físicos;
- l) Fotocópia do último modelo de I.R.S. e respectivo comprovativo de liquidação;
- m) Fotocópia do último recibo de vencimento do Pai e Mãe, ou representantes legais do menor;
- n) Recibos de renda ou uma declaração da entidade bancária relativo a empréstimos contraídos para habitação permanente e demais encargos com a habitação;
- o) Fotocópia do documento de regulação do poder paternal, bem como da atribuição da pensão de alimentos;
- p) Pagamento de taxa de inscrição;
- q) Caso o agregado familiar beneficie, entre outras, das seguintes situações, rendimento social de inserção, fundo de desemprego, baixa clínica, reforma/pensão ou se encontre desempregado sem rendimentos, deverá comprovar, documentalmente, a respectiva situação;
- r) Contactos telefónicos do encarregado de educação ou representante legal da criança.

Artigo 13º

(Comparticipação Financeira)

1- A frequência da Creche será comparticipada pelas famílias das crianças de acordo com a Circular nº. 3 de 97/05/02 publicada pelo Ministério do Trabalho e da Solidariedade, depois de devidamente reajustada e ratificada pela Direcção da Instituição.

2- A comparticipação das crianças terá em conta os rendimentos do Agregado Familiar, bem como a sua composição.



- 3- Será efectuada a celebração de um contrato de prestação de serviços com o Encarregado de Educação, onde constem os principais direitos e obrigações de ambas as partes.
- 4- As mensalidades serão estabelecidas com base na capitação e deverão ser pagas até ao oitavo dia útil de cada mês, na Secretaria da Instituição.
- 5- Sempre que os pais pretendam assegurar vaga no berçário até que os bebés completem a idade prevista para frequência do mesmo, devem assegurar 50% da mensalidade que lhe for atribuída.
- 6- Após a data limite de pagamento, os Pais e/ou Encarregados de Educação pagarão €2.00 por cada dia de atraso em relação à mensalidade da Creche.
- 7- Após a hora do fecho da Creche (19 horas) serão cobrados €4.00 de multa, e por cada cinco minutos depois, são somados €0.50. A multa só será anulada se os pais apresentarem por escrito uma justificação válida. Caso exista três vezes de reincidência de atrasos perto da hora estabelecida (19 horas), será aplicada uma multa de €10.00.
- 8- Em caso de haver irmãos na Instituição proceder-se-á a um desconto de 20% para a criança mais velha.
- 9- Os pais devem declarar espontaneamente a alteração dos rendimentos ou da composição do agregado familiar para se proceder à revisão do escalão de mensalidades.
- 10- Em caso de recusa ou atraso no pagamento da mensalidade superior a trinta dias, a mensalidade sofrerá um acréscimo de 30% do seu valor.
- 11- Os pais e/ou encarregados de educação de todas as crianças que frequentam a Creche, ficam obrigados a pagar as mensalidades de Setembro a Julho de cada ano.
- 12- No mês de Agosto, a resposta social funcionará sempre que o número de crianças justifique a abertura da mesma, sendo exigido o mínimo de 15 frequências.
- 13- No caso de a Instituição deliberar o funcionamento da Resposta Social, será cobrada uma mensalidade apenas aos pais que necessitam de usufruir dos serviços da Creche. Para os restantes, que não necessitam dos serviços da creche, este mês não implicará o pagamento de nenhuma mensalidade.
- 14- Os pais e/ou encarregados de educação que tenham omitido voluntariamente



informações a respeito da sua situação sócio-económica, e bem assim profissões liberais e/ou negócios por conta própria, bem como outras profissões cujos rendimentos apresentados não correspondam à situação real, assim como, os que apresentem sinais exteriores de riqueza que evidenciem bem-estar social e económico, será aplicada a mensalidade máxima em vigor.

- a) A Instituição comunicará, por carta registada, aos familiares visados as dúvidas relativamente à sua declaração da sua situação económica familiar e a possibilidade de aplicação da taxa de participação máxima, no mês seguinte à comunicação, e estabelecerá um prazo de 15 dias para que os visados possam esclarecer / justificar a situação.
- b) No caso de os familiares não responderem no prazo estabelecido, a Instituição presume a admissão da aplicação da taxa de participação familiar máxima, a aplicar no mês seguinte.

15- O incumprimento reincidente no pagamento pontual da mensalidade fica sujeito à apreciação da Direcção da Instituição, que decidirá sobre a sua matrícula no ano seguinte no prazo de 30 dias contados da data em que tenham tomado conhecimento.

16- A não frequência da criança, qualquer que seja o motivo e ainda que justificada, implica o pagamento integral das mensalidades, salvo nos termos definidos no artigo 27º do presente Regulamento para o regime de frequência dos Clientes.

Artigo 14º

(Entrevista de Pré-diagnóstico)

1- Durante a fase do processo de selecção e priorização, será realizada uma entrevista entre a Coordenadora Pedagógica e as famílias seleccionadas para esta finalidade, a qual decorrerá num espaço específico que garante a privacidade e confidencialidade da informação disponibilizada, a indicar no dia.

2- Esta entrevista tem como principal objectivo:

- a) Clarificar/aprofundar as informações facultadas no preenchimento da Ficha de *Inscrição – Parte A*;
- b) Efectuar o levantamento das necessidades da criança e expectativas das famílias,



para avaliar se o estabelecimento tem capacidade de as satisfazer;

c) Esclarecer eventuais dúvidas das famílias nos passos seguintes do processo de admissão;

d) Recepcionar a documentação necessária ao processo de admissão ainda em falta e indicada na carta convocatória.

3- A família é informada dos encargos que poderá vir a ter, caso a criança seja admitida, nomeadamente:

a) Fórmula de cálculo da comparticipação familiar de acordo com a legislação em vigor;

b) Valor da comparticipação mensal e respectivos serviços nela integrados.

4- Nessa entrevista serão esclarecidas as eventuais dúvidas sobre o Regulamento Interno junto das famílias.

5- Todas as informações prestadas deverão ser sigilosas e só poderão ser transmitidas com prévia e expressa autorização por parte dos pais ou encarregados de educação.

Artigo 15º

(Cancelamento ou suspensão da Matrícula)

1- A matrícula pode ser cancelada por justa causa ou por desistência.

2- A matrícula será cancelada pela Instituição, sempre que se verifique situações de justa causa de rescisão do contrato, nomeadamente quando:

a) Se verificar ter sido ultrapassado o prazo de pagamento de duas mensalidades seguidas, sem motivo justificado;

b) Se verificar o incumprimento culposo de disposições constantes no presente regulamento e/ou no contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes.

c) Comportamentos e atitudes de desrespeito e falta de urbanidade no decurso da relação contratual.

2.1.- No caso de se verificar justa causa de cancelamento da matrícula / rescisão do contrato de prestação de serviços, o responsável pela criança será informado, por carta registada, da intenção do cancelamento, com a exposição da correspondente causa justificativa, tendo um prazo de 10 dias para responder / recorrer da decisão.

2.2.- Na falta de contraditório do responsável pela criança ou caso a resposta seja considerada ineficaz/injustificada, a decisão será tomada por deliberação da Direcção



da Instituição, em conjunto com a Directora Técnica e informada ao responsável, bem como o momento a partir do qual produzirá efeitos.

3- São condições de alteração, suspensão e/ou rescisão do contrato de prestação de serviços, por parte do cliente/responsável, nomeadamente:

- a) Não adaptação do Cliente à resposta social, ao programa de acolhimento, ou à sua alteração.
- b) Insatisfação das necessidades do cliente e/ou dos seus pais e/ou responsável.
- c) Mudança de residência.
- d) Mudança de resposta social.
- e) Incumprimento das cláusulas contratuais.
- f) Comportamentos e atitudes de desrespeito e falta de urbanidade no decurso da relação contratual.

4- Sempre que se verificarem as situações supracitadas, a Instituição avaliará a situação de forma a proceder à correcção das anomalias apontadas.

5- Em qualquer dos casos aplicáveis, e qualquer que seja a parte a actuar, a decisão será comunicada por escrito à outra parte, com a comunicação do prazo para o início dos efeitos da decisão.

6 – A matrícula será cancelada por desistência, mediante o preenchimento de um impresso próprio, cedido pela Directora Técnica/Coordenadora Pedagógica, a pedido do Encarregado e Educação.

7- Anulada ou cancelada a matrícula, a criança perde todas as prioridades de admissão, pelo que, ficará sujeita a nova admissão, bem como a lista de espera.

Artigo 16º

(Processo Individual do Cliente)

1- Após a celebração do contrato é constituído um processo individual, para cada criança. A este processo é atribuído um número sequencial, que substitui o número provisório de inscrição.

2- O Processo Individual do Cliente é guardado em condições que garantem a privacidade e a confidencialidade, sendo actualizado e revisto de acordo com os



resultados da sua avaliação, devendo ser arquivado num local de fácil acesso aos serviços administrativos e Direcção Técnica.

3- O responsável pela criança tem acesso e conhecimento da informação constante no Processo Individual do seu educando. No final do período e sempre que solicitado pelo mesmo, será entregue uma cópia do Processo Individual do Cliente.

Artigo 17º

(Seguro obrigatório)

1- Para cada Cliente é atribuído seguro de acidentes pessoal, no cumprimento da legislação aplicável, cujo pagamento está incluído na comparticipação financeira e ficará a cargo da Instituição.

2- Este seguro tem a validade de um ano lectivo, com início em 1 de Setembro e termo a 31 de Agosto.

Artigo 18º

(Acolhimento de novas crianças)

As novas crianças são acolhidas em reunião geral, prévia ao início do ano lectivo, com os pais/ encarregados de educação, o corpo técnico e a Direcção da Instituição, desdobrando-se em reuniões sectoriais efectuadas em sede de sala de aula, conforme a idade das crianças.

Artigo 19º

(Listas de Espera)

Sempre que não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, será afixada em local próprio na entrada do edifício, uma listagem ordenada com as vagas preenchidas, ficando, se for caso disso, os restantes candidatos ordenados em lista de espera.



Artigo 20º

(Desistência da Frequência dos Serviços)

Em caso de desistência da frequência dos serviços da Creche, o Encarregado de Educação ou representante legal da criança deverá comunicar esse facto, por escrito em formulário próprio, à Directora Técnica / Coordenadora Pedagógica.

Capítulo III

Das instalações e do Funcionamento

Artigo 21º

(Instalações)

A resposta social da Creche funciona na sede da Instituição, e as suas instalações são compostas por: duas salas de berçário; 2 Salas de actividades (Transição e Dois Anos); área administrativa afecta a outras respostas sociais; área de refeições – refeitório, cozinha, despensa, afecta a outras respostas sociais; área de higiene das crianças devidamente equipada; dormitório afecto a outras respostas sociais; parque exterior equipado de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 22º

(Utilização de Equipamentos e Materiais)

- 1- Os equipamentos e materiais disponíveis na Resposta Social são para utilização dos Clientes, durante a sua frequência, dentro dos horários de funcionamento.
- 2- A utilização dos equipamentos e materiais supra referidos, pelo cliente, será efectuada sempre com vigilância de colaborador.
- 3- As instalações da resposta social estão cobertas por seguro de responsabilidade civil, para o caso de alguma avaria ou dano nos equipamentos ou materiais, dentro do horário de funcionamento da Resposta Social.
- 4- Qualquer utilização descuidada, que provoque danos nos equipamentos e materiais da Instituição, fora do horário de funcionamento desta, serão imputados à



responsabilidade dos responsáveis pelo Cliente que se atrasaram na recolha daquele.

Artigo 23º

(Período normal de funcionamento)

- 1- A Creche funciona em dias úteis no período compreendido entre o dia 1 de Setembro e 31 de Julho do ano seguinte.
- 2- O horário de funcionamento é o seguinte: abertura às 7h30m e encerramento às 19 horas.
- 3- Durante o mês de Agosto, a Creche funcionará se o número de crianças inscritas o justificar, impondo-se, por razões de gestão financeira, um mínimo de 15, mas sempre mediante parecer da Direcção da Instituição e respectiva comunicação antecipada aos responsáveis pela criança.

Artigo 24º

(Entrega e Recepção dos Clientes)

- 1- A Instituição só assume responsabilidade pela guarda dos seus Clientes quando entregues directamente ao respectivo pessoal competente para a recepção dos mesmos, não sendo permitido deixá-los sozinhos junto à entrada.
- 2- As crianças só poderão ser entregues à pessoa indicada no seu processo individual ou a alguém devida e expressamente habilitadas para o efeito.
- 3- A recepção das crianças é feita até às 9h30m. A entrada após esta hora só poderá ocorrer a título excepcional e devidamente justificada, desde que previamente comunicada até ao dia anterior, quando previsível.
- 4- É obrigatório o uso de bata ou uniforme a partir do primeiro ano de idade. A Instituição não se responsabiliza por quaisquer danos nas roupas por ausência de batas ou uniforme.
- 5- No momento da entrega das crianças, todas as informações referentes aos cuidados a ter com os mesmos deverão ser transmitidas directamente à colaboradora de serviço, anotando os cuidados medicamentosos e outras recomendações especiais em documento próprio.



6- Em caso algum será permitido a recolha de crianças por menores de 18 anos, sem que os pais ou encarregados de educação tenham assinado um termo de responsabilidade e o mesmo conste do seu Processo Individual.

7- A Directora Técnica e Coordenadora Pedagógica estão disponíveis para receber os pais/encarregados de educação mediante marcação prévia de entrevista, em horário a definir e disponível na secretaria.

Artigo 25º

(Lista de Bens das Crianças)

1- O responsável pelo Cliente acorda com a Instituição a lista do material que se responsabiliza a fornecer, bem como os bens pessoais que o cliente pretenda usufruir no estabelecimento, o qual se encontra registado em impresso próprio.

2- Sempre que existirem novos bens, esta lista deve ser actualizada e integrada no Processo Individual do Cliente, e distribuída pelos serviços da Instituição.

3- A instituição responsabiliza-se apenas por danos que possam ser causados aos objectos constantes da referida Lista de Bens, e desde que os mesmos se encontrem dentro das instalações da Creche e deixados à sua guarda.

4- Objectos de valor ou dinheiro bem como qualquer tipo de brinquedo, não necessários às actividades da Creche, não serão da responsabilidade da Instituição, salvaguardando-se os casos de necessidade afectiva da criança, pelo que a Instituição não se responsabiliza pela sua perda ou dano.

Artigo 26º

(Material obrigatório)

A criança deverá ter, diariamente, na sala:

- a) Uma muda de roupa completa;
- b) Fraldas, toalhas, creme adequado (devidamente identificado);
- c) Dose de leite diária, de acordo com a indicação médica (devidamente identificado);
- d) Um bibe a partir da sala de transição, com a identificação da criança, devendo este ser adquirido na Secretaria da Instituição e cuja limpeza é da responsabilidade dos



Encarregados de Educação.

Artigo 27º
(Frequência)

1- A creche tem uma folha de presenças, que será diariamente avaliada pelo Educador ou Coordenador.

2- A assinatura diária do responsável que entrega e recolhe a criança, na hora de entrada e saída da mesma, é obrigatória. A falha deste procedimento implica a não responsabilização da Instituição por qualquer falha ou acidente com a criança, por se presumir a sua não-entrada ou falta diária.

3- As faltas de presença da criança, qualquer que seja o motivo, devem ser justificadas pelos pais mediante o preenchimento da caderneta do aluno, devendo ser apresentada:

- a) Até dois dias antes, se o motivo for previsível;
- b) Até ao quinto dia útil a seguir à falta, nos outros casos.

4- Não havendo comunicação por parte dos pais, a ausência da criança por um período superior a 15 dias ou a frequência manifestamente irregular podem determinar a instauração de procedimento necessário à averiguação da continuidade da sua frequência.

5- Quando ocorram situações de doença grave que determinem faltas superiores a 90 dias, a inscrição manter-se-á válida desde que seja assegurado o pagamento de 30% da mensalidade.

Artigo 28º
(Férias e Encerramento)

1- A Creche estará encerrada:

- a) Aos Sábados e Domingos
- b) Nos Feriados obrigatórios:
 - 1 de Janeiro
 - 25 de Abril
 - 1 de Maio



- Feriado Municipal (móvel)
- Corpo de Deus (móvel)
- 10 de Junho
- 5 de Outubro
- 1 de Novembro
- 1 de Dezembro
- 8 de Dezembro
- 25 de Dezembro

2- Nos dias:

- 24 de Dezembro
- Terça - Feira de Carnaval
- Sexta - Feira Santa
- Domingo de Páscoa
- Segunda - Feira de Páscoa

3- Em outras datas por deliberação da Direcção da Instituição.

4- No início do ano lectivo, os pais/encarregados de educação serão informados das datas exactas de encerramento e abertura da Instituição e Resposta social.

Capítulo IV

Pagamento dos serviços

Artigo 29º

(Preçário)

1- O preçário da resposta social, respeitante a cada ano lectivo, contempla:

- a) Inscrição;
- b) Seguro de acidentes pessoal;
- c) Comparticipação familiar mensal;
- d) Actividades extracurriculares;
- e) Uniforme/bata da Instituição.



2- O valor da comparticipação familiar pela frequência da resposta social é variável e calculada de acordo com o rendimento *per capita* do agregado familiar, tendo como base a tabela constante na Orientação Normativa, descrita na Circular n.º 3 de 2 de Maio de 1997 da Segurança Social e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS) e de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*;

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar;

D = Despesas fixas;

N = Número de elementos do agregado familiar.

3- 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) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

4- A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

5- A comparticipação familiar é determinada com base nos seguintes escalões de rendimento *per capita* indexados à remuneração mínima mensal (RMM):

- 1º Escalão – até 30% do RMM;
- 2º Escalão – de 30% até 50% do RMM;
- 3º Escalão – de 50% até 70% do RMM;
- 4º Escalão – de 70% até 100% do RMM;
- 5º Escalão – de 100% até 150% do RMM;



6º Escalão – 150% do RMM.

6- A comparticipação é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, conforme o quadro seguinte:

Apoio familiar/Escalões de rendimento					
1.º	2.º	3.º	4.º	5.º	6.º
Até 15%	Até 22,5%	Até 27,5%	Até 30%	Até 32,5%	35%

7- Até ao dia 30 de Junho de cada ano, devem os pais/ encarregados de educação entregar a documentação que permita efectuar o cálculo da mensalidade. A falta de apresentação implicará o pagamento do valor encontrado para o escalão mais alto, até ao momento em que os documentos sejam entregues.

8- Juntamente com a mensalidade de Setembro é paga a inscrição que se destina a fazer face aos gastos com equipamento, material pedagógico inicial e seguro escolar. A cópia dos riscos cobertos pelo seguro escolar (apólice) será fornecida sempre que solicitada.

9- Sempre que ocorram modificações expressivas no rendimento ou estrutura do agregado familiar, deve ser entregue requerimento em modelo próprio a fornecer pelos serviços, de forma a permitir a reapreciação do processo por parte da Direcção da instituição. Após apreciação desse requerimento, os pais/ encarregados de educação serão notificados por escrito para apresentação de todos os documentos que, casuisticamente, sejam considerados determinantes para reapreciação do processo e/ou ser-lhe-á comunicada a decisão.

10- A mensalidade é devida a partir do dia em que a criança dá entrada e/ ou pode ocupar a vaga.

11- Sempre que se verifique atraso injustificado no pagamento da mensalidade, durante mais de um mês, a frequência da criança é suspensa até regularização da situação.

12- No caso da criança deixar de frequentar a Instituição, a última mensalidade a pagar é a que se refere ao mês em que a criança desiste, excepto nos casos previstos no presente regulamento em que não é cumprido o aviso prévio.



13- Deve a Secretaria informar, mensalmente, a Direcção da Instituição sobre as situações anómalas ocorridas no âmbito deste Capítulo, nomeadamente, listagem com os atrasos no pagamento das mensalidades.

14- Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum (artigo 5º. Do despacho Conjunto nº.300/97 de 9 de Setembro).

Artigo 30º

(Alteração do valor da comparticipação)

1- Poderá haver redução da mensalidade quando houver faltas justificadas. Considera-se falta justificada: doença comprovada, outros motivos comunicados à Direcção, com dois dias de antecedência. As faltas devem ser comunicadas via telefone ou outro meio, e com a brevidade possível à Educadora de Infância responsável.

2- As ausências previstas no ponto anterior, quando tenham um período mínimo de 15 dias, dão direito a um desconto de 20% no valor da mensalidade do período em falta.

3- As faltas injustificadas superiores a 15 dias dão lugar à abertura de processo de inquérito tendente a averiguar da situação da criança na Instituição.

4- Nos casos em que se verifique a frequência de mais de uma criança do mesmo agregado familiar, a comparticipação será reduzida até 20% para a segunda criança e restantes.

5- Os filhos de colaboradores da Instituição terão uma redução de 20%.

6- A comparticipação familiar referente ao mês de Julho será fraccionada em dez prestações iguais, que serão pagas mensalmente entre Setembro e Junho, e que não serão devolvidos em caso de desistência.

7- A frequência das actividades extracurriculares é sujeita ao pagamento de um valor mensal, que variará de acordo com as actividades seleccionadas.

8- A Direcção da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.

9- No caso de se verificar ausência superior a 15 dias durante o mês de Julho e que a



mesma seja justificada e não houver renovação da matrícula para o próximo ano lectivo, o encarregado de educação deverá comunicar até dia 31 de Maio para se proceder a uma redução de 20% na mensalidade do mês de Junho.

Artigo 31º

(Revisão da Comparticipação Familiar)

- 1- A revisão da comparticipação familiar mensal é realizada no início de cada ano lectivo.
- 2- Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do agregado familiar, a comparticipação familiar será ajustada em conformidade.
- 3- O Encarregado de Educação ou representante legal da criança têm o dever de informar com verdade e rigor a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respectiva comparticipação familiar.
- 4- A violação do disposto no número anterior implica a instauração de processo de inquérito para apuramento da realidade financeira do agregado familiar, e a alteração da mensalidade para o que vier a ser deliberado pela Direcção.

Capítulo V

Das Actividades

Artigo 32º

(Objectivos das actividades)

São objectivos das actividades promovidas pela Creche:

- a) Desenvolver a autoconfiança e equilíbrio emocional;
- b) Desenvolver a autonomia;
- c) Estimular a aquisição de hábitos de higiene;
- d) Estimular a aquisição de hábitos alimentares;
- e) Desenvolver a capacidade de expressão e comunicação;



- f) Estimular e aperfeiçoar a linguagem oral;
- g) Desenvolver a capacidade de atenção, observação e memorização;
- h) Desenvolver o raciocínio lógico;
- i) Desenvolver a criatividade e imaginação;
- j) Desenvolver a capacidade de exprimir ideias sentimentos e emoções;
- k) Desenvolver a coordenação visomotora;
- l) Conhecer e utilizar as diferentes partes do corpo;
- m) Desenvolver a motricidade global e fina;
- n) Aperfeiçoar o equilíbrio;
- o) Promover as competências sociais;
- p) Proporcionar o contacto com diferentes materiais e técnicas;
- q) Proporcionar a vivência de novas experiências;
- r) Desenvolver a capacidade de orientação espaço-temporal;
- t) Estimular os sentidos das crianças;
- u) Ganhar competências no movimento e na música;
- v) Desenvolver o conhecimento e o sentido de si próprio.

Artigo 33º

(Colaboração com a Família)

1- As actividades da Creche serão programadas com base numa articulação permanente entre a família do Cliente e o estabelecimento de ensino de modo a assegurar a tão necessária continuidade educativa.

2- A prossecução destes objectivos deverá ser promovida através de:

- a) Reuniões periódicas de informação e formação com os Encarregados de Educação, sujeitas à aprovação da Direcção da Instituição, que estará presente sempre que possível;
- b) Contacto individual com as famílias em ordem a permitir um conhecimento actualizado de cada criança para o seu correcto acompanhamento;
- c) Assegurar um trabalho de colaboração entre a família, o estabelecimento de ensino e os educadores, de modo a facilitar o harmónico desenvolvimento das nossas crianças.



3 — No início de cada ano lectivo realizar-se-á obrigatoriamente, entre a equipa pedagógica da creche e as famílias, uma reunião informativa, sem prejuízo de poderem ser convocadas reuniões extraordinárias sempre que se justifique.

4 — Todas as reuniões devem ser convocadas por escrito e com uma antecedência mínima de oito dias, devendo a convocatória ser acompanhada da respectiva ordem de trabalhos.

5 — Haverá lugar a comparticipação financeira dos pais ou de quem os represente nas actividades que exijam o pagamento de serviços adjudicados a terceiros.

Artigo 34º

(Passeios e deslocações)

1- Quando a Creche promover passeios ou deslocações em grupo, será solicitado por escrito uma autorização expressa assinada pelo responsável do cliente.

2- No período em que a Creche organize passeios ou saídas, as crianças que não sejam autorizadas a participar pelos seus responsáveis, ficarão sujeitas ao encerramento da Resposta social se tal for deliberado pela Instituição e devidamente informado aos pais até cinco dias antes da realização da actividade e respectivo desconto na mensalidade.

3- No período de praia, todas as crianças cujos pais e/ou encarregados de educação não autorizem a sua participação nesta actividade, poderão frequentar a creche a partir das 13 horas. Neste caso, e se pretenderem usufruir do almoço, os responsáveis pela criança deverão avisar a responsável administrativa no dia anterior dentro do seu horário de expediente.

Capítulo VI

Direitos e Deveres

Artigo 35º

(Direitos dos Pais/encarregados de educação)

Os pais/ encarregados de educação têm os seguintes direitos:



- a) Colaborar, quando solicitado, com o pessoal técnico no estabelecimento de estratégias que visem a adaptação, integração e melhoria do desenvolvimento do seu educando;
- b) Ter assegurada a confidencialidade das informações fornecidas sobre o seu educando;
- c) Ser esclarecido acerca das regras e normas que regem a resposta social frequentada pelo seu educando e sobre quaisquer dúvidas;
- d) Ser informado sobre qualquer alteração relativa ao cronograma semanal, nomeadamente passeios, reuniões, atendimentos ou outros;
- e) Ser informado sobre o desenvolvimento do seu educando, mediante contacto pessoal a efectuar para o efeito com a Educadora/Responsável de Sala;
- f) Contactar a Direcção sempre que o desejar, mediante aviso prévio devidamente fundamentado;
- g) Autorizar ou recusar a participação do seu educando em actividades a desenvolver pela Instituição dentro ou fora das instalações;
- h) Participar, em regime de voluntariado, na vida activa desta resposta social, nomeadamente em actividades de animação;
- i) Consultar o processo individual do cliente;
- j) Requerer reuniões com o Responsável do Centro Social, sempre que se justificar.
- k) Participar na construção do Projecto Pedagógico da Instituição.

Artigo 36º

(Deveres dos Pais/encarregados de educação)

Os pais/ encarregados de educação têm os seguintes deveres:

- a) Pagar pontualmente a comparticipação familiar mensal, as actividades extracurriculares e demais despesas extraordinárias de sua responsabilidade, dentro do prazo estabelecido;
- b) Fornecer as informações necessárias aos técnicos acerca do seu Educando;
- c) Participar nas reuniões para que seja convocado;
- d) Cumprir os horários fixados e avisar, atempadamente, das faltas do seu Educando;



- e) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu agregado familiar, rendimentos e saúde do Cliente;
- f) Avisar, previamente, a Educadora/Responsável de Sala, caso a criança não almoce em determinado dia, até às 9h30m desse mesmo dia, tendo em vista o bom funcionamento da resposta social e a optimização dos recursos da Instituição;
- g) Comunicar à responsável da sala sempre que for necessário alterar a alimentação (ex: dietas especiais ou alergias a alimentos), mediante prescrição médica;
- h) Informar a responsável da sala sobre antecedentes patológicos e eventuais reacções a certos medicamentos e alimentos;
- i) Comunicar à responsável da sala qualquer alteração clínica do estado de saúde do seu educando, no sentido da preservação da segurança e saúde de todas as crianças;
- j) Informar previamente a Instituição sobre qual o mês para férias da criança, podendo este período ser contínuo ou interpolado de acordo com a programação das férias dos pais;
- k) Verificar, diariamente, avisos de ordem geral, afixados nos locais destinados para o efeito;
- l) Providenciar para o seu educando as roupas e objectos que constem da lista da respectiva Sala;
- m) Respeitar e tratar com urbanidade todos os colaboradores, clientes e demais pessoas que entrem em contacto com a Instituição;
- n) Ao entrar nas instalações, a criança deverá ser acompanhada por um adulto e entregue directamente ao colaborador destacado para esse fim;
- o) O uso de adornos (por exemplo: fios, brincos, anéis e outros) não é permitido nos casos em que os responsáveis dos serviços entendam que tais objectos constituam factores de risco para o próprio ou para terceiros;
- p) Cumprir todas as normas do presente regulamento.

Artigo 37º

(Direitos dos Clientes)

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Clientes



da Creche têm ainda os seguintes direitos:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Utilizar os serviços e equipamentos do Centro Social disponíveis para a respectiva sala de actividades e espaços de recreio;
- c) Participar nas actividades promovidas pelo Centro Social;
- d) Receber cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação;
- e) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- f) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica.

Artigo 38º

(Direitos dos Colaboradores)

- 1- Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade.
- 2- A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais.

Artigo 39º

(Deveres dos Colaboradores)

Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respectivos cargos, nos termos da legislação legal em vigor.

Artigo 40º

(Direitos da Instituição)

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes e encarregados de educação ou representantes legais;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.



Artigo 41º

(Deveres da Instituição)

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- c) Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
- e) Desenvolver as actividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
- f) Possuir livro de reclamações.

Artigo 42º

(Contactos e comunicações entre as partes)

1- Os contactos entre a Instituição e os pais/encarregados de educação, podem ser feitos por qualquer meio, e têm como objectivo assegurar a complementaridade educativa da seguinte forma:

- a) No acto da recepção/saída das crianças é fundamental a troca de informação no sentido de serem anotados os cuidados especiais a ter com as mesmas, as situações de excepção ou outras de interesse para o conhecimento e desenvolvimento das crianças;
- b) Sempre que se justificar serão elaboradas circulares informativas aos pais/encarregados de educação sobre o desenvolvimento das actividades;
- c) Os pais/encarregados de educação, sempre que o solicitem com a devida antecedência e desde que informem qual o assunto a tratar, poderão ser recebidos pela responsável de sala e/ou pela Equipa de Coordenação Técnico-Pedagógica;
- d) O atendimento aos pais/encarregados de educação é individual e tem lugar em dia e hora previamente definidos no início do ano lectivo, devendo ser tão frequente quanto possível, de forma a manter um conhecimento actualizado e cada criança;



e) A Técnica responsável pela Sala ou a Equipa de Coordenação Técnico-Pedagógica poderão convocar, com aviso prévio, os pais/encarregados de educação para abordar assuntos relacionados com os seus educandos;

f) Para além dos contactos referidos nos pontos anteriores serão efectuadas duas reuniões periódicas, uma no início do ano lectivo e outra no final, competindo à Direcção e/ou à Coordenação Técnico-Pedagógica a convocação das mesmas.

2 – Nos casos em que se verifique desrespeito sistemático ao presente regulamento interno, será por iniciativa da Direcção Técnica, ou dos pais/encarregados de educação, individualmente ou em grupo, a situação presente à Direcção da Instituição para apreciação e eventual decisão, que poderá revestir a forma de rescisão do contrato, mediante processo aberto para o efeito.

3 – Em caso de abertura de processo nos termos do número anterior, fica garantido o direito de audiência e de defesa aos visados.

4 – As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da resposta social ou quanto aos actos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar deverão ser apresentadas directamente à Direcção Técnica, que resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências, ou os apresentará superiormente à Direcção, se excederem essa competência ou se, pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado.

Artigo 43º

(Contrato de prestação de serviços)

Nos termos da legislação em vigor, entre os pais ou representante legal da criança e a Instituição deve ser celebrado um contrato de prestação de serviços.

Artigo 44º

(Livro de Reclamações)

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



Capítulo VII

Funções

Artigo 45º

(Quadro de Pessoal)

1- O Quadro de Pessoal desta Resposta Social, bem como as funções dos colaboradores, encontra-se afixado em local bem visível.

2- Fazem parte do Quadro de Pessoal:

- a) Directora Técnica com afectação simultânea a outras Respostas Sociais;
- b) Educadoras;
- d) Pessoal Administrativo com afectação simultânea a outras Respostas Sociais;
- e) Ajudantes de acção educativa;
- f) Auxiliar de Serviços Gerais;
- g) Cozinheira com afectação simultânea a outras Respostas Sociais.

3- O quadro de pessoal técnico, com a descrição detalhada das funções e de quem as executa está definido internamente, de acordo com a legislação aplicável e o Regulamento Interno, e disponível para consulta na secretaria da Instituição.

Capítulo VIII

Da alimentação

Artigo 46º

(Refeições)

1- O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:

- a) Lanche da manhã;
- b) Almoço;
- c) Lanche da tarde.

2- As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas às crianças de acordo



com o seu período de permanência na resposta social, sendo que o lanche da manhã não substitui o pequeno-almoço, pelo que o encarregado de educação ou representante legal deverá assegurar que a criança realiza essa refeição antes da sua entrada no Centro Social.

3- As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível.

4- A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta dos Clientes

5- As refeições serão confeccionadas na Instituição de acordo com as instruções da Nutricionista.

6- A Instituição deverá providenciar por uma alimentação variada e cuja composição vai ao encontro das suas necessidades dos Clientes.

7- Os casos de necessidades alimentares especiais do Cliente (dieta, por exemplo) são atendidos mediante solicitação ao Educador(a) no próprio dia. No caso dessas necessidades especiais se mantiverem e houver necessidade de prolongar a alteração das dietas para o Cliente, mais que um dia, só poderão ser servidas novas refeições adaptadas às necessidades especiais do Cliente mediante prescrição médica da especialidade, com pormenorização da dieta a seguir.

8- Nas situações de alergias/incompatibilidade/intolerância a qualquer produto alimentar, só serão consideradas as que forem prescritas por indicação médica.

9- As ementas serão da responsabilidade da Nutricionista em concertação com a Directora Técnica, o Educador(a) da Creche e com órgão responsável pela Cantina.

10- A fixação das listas das ementas semanais fica a cargo da ajudante de cozinha, depois de aprovadas pela Nutricionista e Direcção Técnica, e só serão alteradas por motivos de força maior.

11- Nos casos em que as crianças utilizem um qualquer tipo aleitamento artificial ou consumam produtos diferentes dos que normalmente são fornecidos pela Instituição, esses alimentos/produtos deverão ser fornecidos directamente pelo encarregado de educação/progenitor do Cliente.



Capítulo IX

Da segurança e higiene

Artigo 47º

(Higiene)

- 1- O responsável pela criança deverá zelar pela sua adequada higiene e asseio.
- 2- A não observância das condições elementares de higiene poderá levar à suspensão da criança.
- 3- Em caso de suspensão, a criança só poderá retomar a frequência da resposta social depois de regularizada a situação que deu origem a essa suspensão.
- 4- Cada criança deverá fazer-se acompanhar pelos materiais de higiene e saúde indispensáveis ao seu cuidado durante o período de permanência na Instituição

Artigo 48º

(Saúde)

- 1- Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao encarregado de educação ou representante legal do cliente, que deverá deslocar-se imediatamente à Instituição.
- 2- Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do cliente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
- 3- Tratando-se de doença infecto-contagiosa o cliente não poderá retomar a frequência dos serviços sem uma declaração do médico assistente (cujo nome deve ser bem legível) assegurando já não haver perigo de contágio e que este pode retomar a frequência dos serviços.
- 4- Qualquer criança que seja portadora de qualquer tipo de parasitas (piolhos, lêndeas, oxiúros, etc.) será impedida de permanecer na Instituição, até a situação estar sanada e o parasita erradicado.
- 5- A Instituição não poderá ser responsabilizada pelo contágio de parasitas. Deverão os pais/encarregados de educação informar a Instituição e procederem ao tratamento adequado.
- 6- A administração de medicação ao Cliente durante o período de permanência na



Creche deverá constar de uma ficha que é fornecida aos pais para preenchimento dos seguintes elementos: nome do medicamento, horário da toma, posologia, motivo porque lhe foi prescrita a medicação e assinatura do Encarregado de Educação ou representante legal.

Artigo 49º

(Condições de Saúde dos clientes)

- 1- Não é permitida a permanência no Estabelecimento de Ensino de crianças e jovens que apresentem sintomas de doença.
- 2- Em caso de doença grave ou contagiosa só poderão regressar à Escola mediante a apresentação de Atestado Médico comprovativo da inexistência de qualquer perigo de contágio.

Artigo 50º

(Vigilância de Saúde e responsabilidade pela administração medicamentosa)

- 1- A vigilância médica das crianças é da responsabilidade das famílias.
- 2- Em caso de acidente ou doença súbita a criança deverá ser assistida de imediato ou recorrer-se ao hospital concelhio, avisando-se de seguida a família.
- 3- Os medicamentos que as crianças e jovens tenham de tomar, deverão ser entregues pelos pais à responsável pela sala ou vigilante de serviço, com indicação do nome da criança, das quantidades e das horas a que devem ser ministrados, bem como de outros elementos que julguem de interesse.
- 4- Só será administrado qualquer tipo de medicamento (antibiótico, xarope, etc.) mediante apresentação de prescrição médica, com indicação da respectiva posologia.

Artigo 51º

(Administração medicamentosa)

- 1- A Instituição só autoriza a administração medicamentosa aos clientes quando acompanhada de prescrição médica.
- 2- A administração de medicamentos é feita pelas seguintes vias, não incluindo vias especializadas ou que requeiram intervenção de técnico especializado:



- Administração tópica;
- Administração oftálmica, otológica e nasal;
- Administração respiratória;
- Administração bucal, sublingual e translingual;
- Administração oral e gástrica;
- Administração rectal.

3- Os medicamentos que as crianças tenham de tomar, deverão ser entregues pelos pais à responsável pela sala ou vigilante de serviço, com indicação do nome da criança, das quantidades e das horas a que devem ser ministrados, bem como de outros elementos que julguem de interesse.

4- Só será administrado qualquer tipo de medicamento (antibiótico, xarope, etc.) mediante apresentação de prescrição médica, com indicação da respectiva posologia.

5- A administração pontual de medicação não prescrita por médico, ao Cliente, durante o período de permanência na Resposta Social deverá ser comunicada à Direcção Técnica, em formulário fornecido pelos serviços administrativos, onde constem os seguintes elementos: nome do medicamento, horário da toma, posologia, motivo e declaração de responsabilização, com a aposição da assinatura do requerente.

Artigo 52º

(Situações de gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos)

1- A Instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos, a qual contempla a forma de actuação, nomeadamente, quando a criança é vítima de situações de negligência, violência física, psíquica e verbal, por parte dos colaboradores e quando é detectado que a criança é vítima de maus tratos, por parte dos familiares ou outros.

2- As situações referidas no número anterior encontram-se abrangidas no Manual de Acolhimento e Manual de Boas Práticas existente na Instituição o qual foi explicado e disponibilizado a todos os colaboradores.



Artigo 53º

(Comportamentos Negativos)

1 - Consideram-se comportamentos negativos, nos termos do manual de qualidade, todas as questões de negligência, abusos e discriminação e de uma forma mais abrangente qualquer forma de violência institucional ou familiar verificada na ou pela Instituição.

2 - A Instituição tem definido um **Programa de Garantia e Controlo** que consiste num conjunto de mecanismos de garantia e de controlo para reduzir os riscos associados a este tipo de comportamentos. Este programa será reavaliado e actualizado sempre que a Instituição o tiver por necessário.

3 - Sempre que sejam detectadas situações de comportamentos negativos, praticadas por colaboradores da Instituição, por familiares ou por clientes, a Direcção da Instituição deverá ser informada de imediato, através de formulário: **Ficha de ocorrência - comportamentos negativos**, disponível na secretaria. Será devolvida ao denunciante uma cópia do formulário preenchido, com aposição da data da sua entrega, que servirá de comprovativo.

4 - A denúncia – feita na Ficha de ocorrência, será avaliada pela Directora Técnica, que comunicará as suas conclusões à Direcção. É da competência da Direcção, juntamente com o(a) psicólogo(a) e a Direcção Técnica, tomar decisão e punir os responsáveis, garantindo a auscultação de todas as partes envolvidas, por forma a avaliar os danos, superar a situação e, caso se justifique, accionar os meios legais ao dispor, sempre com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação da vítima.

5 - Todas as ocorrências identificadas serão registadas e monitorizadas pela Direcção Técnica, ou responsável por esta nomeado, e integradas nos Processos Individuais da vítima e do agressor.

6 - Os colaboradores em contacto directo com os clientes participarão em acções de formação, de forma regular, onde serão sensibilizados para esta problemática e preparados não só para gerirem mas também, e principalmente, para prevenirem este tipo de situações.

7 - Todo o processo desencadeado no disposto dos números anteriores será



absolutamente confidencial, estando todos os envolvidos obrigados a manter o sigilo.

Capítulo X

Disposições finais

Artigo 54º

(Alterações ao Regulamento Interno)

- 1- Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, os responsáveis dos serviços deverão informar e contratualizar com os Encarregados de Educação ou representantes legais das crianças sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
- 2- Este regulamento será revisto sempre que normas superiores o exijam, ou interesses internos da Instituição o justifiquem.
- 3- Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 55º

(Integração de lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 56º

(Entrada em Vigor)

O presente regulamento interno da resposta social da creche, aprovado pela Direcção da Instituição em 20/09/2010, entra em vigor e produz plenamente os seus efeitos em 27/09/2010.

A Direcção,