

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

NORMA 1^a

Âmbito de Aplicação

A Associação Nossa Senhora da Esperança, IPSS, com acordo de cooperação celebrado com o centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, em 30/06/2008, para a resposta social de Creche, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2^a

Legislação Aplicável

Este estabelecimento rege-se pelo estipulado nos Estatutos da Instituição e ainda nos seguintes diplomas legais:

- Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de Novembro- Aprova Estatuto das IPSS
- Portaria Nº 196-A/2015 de 01 de Julho – que define critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social e as IPSS.
- Portaria nº 262/2011, de 31 de Agosto/2013 – Aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da Creche;
- Decreto-Lei nº 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 respectivo regime contra-ordenacional;
- Protocolo de cooperação em vigor;
- Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS

NORMA 3^a

Objectivos 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 prestador de serviços
3. Promover a participação activa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

NORMA 4^a

Atividades e serviços

A Creche presta um conjunto de actividades 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) Actividades 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 ADMISSÃO DE UTENTES

NORMA 5^a

INSCRIÇÃO E/OU RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão do utente deverá ser preenchida a ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
 - b) Cartão de Contribuinte dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e declaração médica apenas em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar;
 - g) Cópia da declaração do IRS e respetiva nota de liquidação;
 - h) Comprovativos de despesas fixas mensais;
 - i) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça a responsabilidade parental em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - j) Fotografia da criança atualizada;
 - k) Nas situações de desemprego no núcleo familiar é exigível uma declaração de inscrição no centro de emprego e da sua situação perante a segurança social (se é beneficiário de prestação de desemprego ou outra, nomeadamente de RSI).
2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na resposta social.
3. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
6. As renovações das inscrições serão efetuadas, anualmente, durante o mês de Setembro.
7. Caso se verifiquem mensalidades em atraso, não será renovada a inscrição.

NORMA 6ª

CrITÉrios de AdmissÃO

São critérios de prioridade na selecção dos utentes:

1. Crianças oriundas de agregados de mais fracos recursos económicos
2. Frequência no ano anterior
3. Crianças com irmãos a frequentarem o estabelecimento
4. Ausência ou indisponibilidade dos pais para assegurar os cuidados necessários.
5. Crianças cujos pais residam ou trabalhem na área do estabelecimento
6. Crianças de famílias monoparentais ou famílias numerosas

NORMA 7ª

AdmissÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direção da Instituição ou em quem esta delegue.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direcção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento aos pais ou pessoa que exerça a responsabilidade parental no prazo de 15 dias;
4. Após decisão da admissão da criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Director Pedagógico e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos o seguinte pagamento: 1ª mensalidade;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de telefone.

NORMA 8ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os 30 dias, obedece às seguintes regras e procedimentos:
 - a) No primeiro dia da criança no estabelecimento ficará disponível o educador/auxiliar de ação educativa para acolher cada criança e família;
 - b) Os pais são encorajados a permanecer na sala com a criança durante o período de tempo considerado necessário para diminuir o impacto da nova situação;

c) Aos pais é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;

d) Durante esse período de tempo a família é envolvida nas actividades que as crianças realizarem;

e) Tanto quanto possível, durante o período de adaptação o tempo de permanência da criança no estabelecimento deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado;

2. Se, durante este período, a criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer à família, de rescindir o contrato.

NORMA 9ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual da criança utente deve constar:

a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança e sua família e respetivos comprovativos

b) Contrato de prestação de serviços, celebrado entre a Instituição e a família;

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 comprovativa de que a criança não sofre de doença impeditiva para a frequência da Creche;

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 sociofamiliar;

j) Exemplar da apólice de seguro escolar;

k) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;

l) Registos das iniciativas de formação e avaliação da sua eficácia realizadas com as famílias das crianças;

m) Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) da criança;

n) Relatórios de avaliação da implementação do PDI;

o) Outros relatórios de desenvolvimento;

p) Registos da integração da criança;

q) Avaliação do Projeto Pedagógico de Sala

r) 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 10^a

Lista de Espera

1 – Os utentes que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera da resposta social e será comunicado no momento da candidatura aos interessados e ser-lhe-á indicada a posição que ocupa na lista de espera.

2 – Esta lista é actualizada semestralmente. Os inscritos são contactados, via telefone, de modo a informar a posição do utente na lista.

3 – A priorização no posicionamento da lista de espera é definida através dos seguintes critérios:

- a) Critérios de admissão;
- b) Data de inscrição;
- c) Existência de vaga;

4 – Osa critérios para a retirada de lista de espera são:

- a) Anulada a inscrição do utente por parte do encarregado de educação ou seu representante legal;
- b) Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;
- c) Em situação de existência de vaga, o utente não aceitar ingressar na resposta social.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11^a

Horários e outras regras de Funcionamento

1. A Creche da Associação Nossa Senhora da Esperança, está sediada na Rua Caminho da Força, em Belmonte, funciona das 7h e 30m às 18h e 45m de segunda a sexta-feira, encerrando sábados e domingos, feriados nacionais e municipais, dias santos, 31 de Dezembro e 01 de Janeiro e Terça – feira de Carnaval.

2. As crianças deverão entrar no estabelecimento até às 10h, salvo justificação e aviso prévio;

3. Se a Creche necessitar de fechar por motivos justificados, serão os pais/encarregados de educação avisados com a devida antecedência;

4. A família deverá entregar a criança à pessoa responsável pela abertura da instituição, conforme quadro afixado, colocando os seus objectos pessoais na respectiva resposta social.

5. A hora de chegada e de saída da criança deverá ser registada pela responsável pela abertura e encerramento da instituição, conforme quadro afixado em local bem legível.

6. As crianças só podem ser entregues aos pais ou a alguém devidamente autorizado por aqueles e registado na ficha no ato da inscrição;

7. A família deverá informar de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer;

NORMA 12^a

Cálculo Rendimento Per Capita

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) 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 mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões - pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da

caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- 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 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 saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

NORMA 13^a

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	27,00%
2º	28,00%
3º	29,00%
4º	30,00%
5º	31,00%

6º	31,00%
----	--------

* Esta tabela será revista anualmente

3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª 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:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona 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. A Tabela em vigor será revista anualmente, em Setembro.

NORMA 14ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal referente ao segundo e seguintes elementos, sempre que se verifique a frequência na mesma IPSS por mais de um elemento do mesmo agregado familiar;

2. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos e/ou interpolados;

3. Quando as crianças não frequentem a resposta social pelo período de um mês, pelo motivo de férias ou outro, terá uma redução de 45%.

4. Se a criança que frequenta a resposta social, for filho/filha de um funcionário da Instituição terá uma redução de 50%.

5. Todas as crianças não frequentadoras da Instituição, mas que por qualquer motivo (por exemplo férias ou encerramento da instituição onde se encontra), decida frequentar a resposta social apenas durante um mês, o valor da sua comparticipação será no valor de 23% do RMMG.

6. A Instituição poderá reduzir ou aumentar o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a existência de redução ou aumento significativo dos rendimentos familiares, durante o ano letivo, e/ou desde que a família o solicite.

7. Em caso de nova inscrição é devido o pagamento de uma jóia de inscrição, no valor de 25€, sendo aplicável os valores da tabela vigente em regulamento.

8. As participações familiares para os utentes com inscrições em vigor à data da entrada do presente regulamento, apenas poderão ser aumentadas até ao montante legalmente previsto e as tabelas ora afixadas no presente regulamento serão aplicadas às inscrições após a sua entrada em vigor.

9. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano lectivo, mais concretamente, no mês de Setembro.

NORMA 15^a

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia 08 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16^a

ALIMENTAÇÃO

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada, fornecida pela Creche, mediante ementas semanais elaboradas por um Nutricionista e afixadas em local visível e adequado;
2. A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã, almoço, lanche da tarde e reforço de fim de tarde;
3. As papas e o leite em pó são fornecidos pelos pais das crianças;
4. No caso de a criança ser alérgica a algum alimento, esse facto deve ser comunicado para adequação da dieta alimentar;

NORMA 17^a

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 vómitos 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 creche;
5. As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são a expensas dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
6. Outros (por exemplo: caso sejam detetados agentes parasitários, os encarregados de educação serão alertados de imediato para procederem à desinfeção e não poderão as crianças frequentar a Creche até que apresentem a cabeça completamente limpa).

NORMA 18^a

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. Outras recomendações, como seja a exigência de sapatos/pantufas, pijamas, batas e de bonés/chapéus;
5. A Instituição/Creche não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.

NORMA 19^a

ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA

Com o objetivo de estreitar o contacto com as famílias das crianças, definem-se alguns princípios orientadores:

1. Haverá semanalmente uma hora de atendimento aos pais ou quem exerça a responsabilidade parental, com marcação prévia;
2. Semestralmente ou sempre que se justifique, serão realizadas reuniões/ações de capacitação com os pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
3. Aos pais ou quem exerça a responsabilidade parental, quando solicitado, será facultado o conhecimento das informações constantes do Processo Individual da Criança;
4. Os pais ou quem exerça a responsabilidade parental, serão envolvidos nas atividades realizadas na creche, de acordo com o programa de atividades anual e do projeto pedagógico em vigor.
5. Participação de familiares e Voluntários

Os Pais e/ou encarregados de educação, bem como voluntários, poderão participar no dia-a-dia das crianças (narração de histórias, festas natalícias e de encerramento de ano lectivo, organizadas pela Instituição e em passeios temáticos).

NORMA 20^a

ATIVIDADES PEDAGÓGICAS, LÚDICAS E DE MOTRICIDADE

Estas atividades serão organizadas em conformidade com o projeto educativo da CRECHE e realizadas respeitando a idade e as necessidades específicas das crianças.

NORMA 21^a

ATIVIDADES DE EXTERIOR

A Creche organiza passeios e outras actividades no exterior, inseridos no plano pedagógico, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade da criança;

1. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, dos pais/encarregados de educação aquando da realização de cada atividade;
2. Eventualmente, algumas actividades podem exigir uma comparticipação financeira complementar, de acordo com o n.º 2 da NORMA 15^a

NORMA 22^a

OUTRAS ACTIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

Esta resposta social presta ainda outro serviço aos utentes: “Música”. Esta actividade é comparticipada na totalidade pelo encarregado de educação.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 23^a

INSTALAÇÕES

As instalações da Creche são compostas:

1. Áreas reservadas às crianças:
 - 1.1 Berçário (sala de berços)
 - 1.2 Sala da Creche (sala de actividades dos 18 meses aos 3 anos de idade)
 - 1.3 Instalações sanitárias das crianças
 - 1.4 Parque exterior
 - 1.5 Instalações sanitárias funcionários
 - 1.6 Refeitório
 - 1.7 Cozinha

NORMA 24^a

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afecto à Creche, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 25^a

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica da Creche compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo;

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 26^a

DIREITOS E DEVERES DAS CRIANÇAS E FAMÍLIAS

1. São direitos das crianças e famílias:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) A ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e necessidade;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

2. São deveres das crianças e famílias:

- a) Colaborar com a equipa da CRECHE, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da CRECHE e os dirigentes da Instituição;
- c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração deste contrato;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da CRECHE, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA 27^a

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;

- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) 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;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 28^a

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os pais ou com quem assuma as responsabilidades parentais donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou quem assuma as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 29^a

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Coordenação Técnica.

NORMA 30^a

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos, podem determinar a exclusão da criança;
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 31^a

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção Técnica sempre que solicitado, pelos pais ou quem assuma as responsabilidades parentais.

NORMA 32^a

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 33^a

ALTERAÇÕES AO PRESENTE 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 as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 34^a

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 35^a

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

- 1 - Todas as crianças estão cobertas por um seguro escolar contra todos os acidentes que possam ocorrer durante o período de estadia da criança na resposta social.

NORMA 36^a

Aprovação e entrada em vigor

Este regulamento foi aprovado em reunião de Direcção realizada a 11 de Setembro de 2017 e entra em vigor a 01 de Dezembro de 2017.

(O Presidente da Direcção)

Eu, _____, encarregado de educação do menor _____, utente da resposta social CRECHE, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento da Resposta Social, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Belmonte, _____ de _____ de

(Assinatura dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais)