

REGULAMENTO INTERNO CRECHE



CAPÍTULO I – Disposições Gerais

Norma 1ª – Âmbito de Aplicação.....	2
Norma 2ª – Legislação Aplicável.....	2
Norma 3ª – Destinatários e Objetivos.....	2
Norma 4ª – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....	2

CAPÍTULO II – Processo de Admissão dos Clientes

Norma 5ª – Candidatura.....	3
Norma 6ª – Condições de Admissão.....	3
Norma 7ª – Critérios de Admissão.....	3
Norma 8ª – Admissão e Renovação de Inscrição.....	3
Norma 9ª – Acolhimento dos Novos Clientes.....	4
Norma 10ª – Processo Individual do Cliente.....	4
Norma 11ª – Lista de Espera.....	5

CAPÍTULO III – Instalações e Regras de Funcionamento

Norma 12ª – Instalações.....	5
Norma 13ª – Horários de Funcionamento.....	5
Norma 14ª – Visitas às Crianças.....	6
Norma 15ª – Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i>	6
Norma 16ª – Tabela de Participações.....	7
Norma 17ª – Montante e Revisão da Participação Familiar.....	8
Norma 18ª – Pagamento da Participação Familiar.....	8

CAPÍTULO IV – Da Prestação de Cuidados e Serviços

Norma 19ª – Refeições.....	9
Norma 20ª – Faltas e Situações de Doença Súbita.....	9
Norma 21ª – Vestuário e Objetos de Uso Pessoal.....	10
Norma 22ª - Colaboração com a Família.....	10
Norma 23ª - Projeto Educativo.....	11
Norma 24ª – Crianças com Necessidade Educativas Especiais (NEE).....	11
Norma 25ª – Passeios ou Deslocações.....	11

CAPÍTULO V - Recursos

Norma 26ª – Quadro de Pessoal.....	11
Norma 27ª – Direção Técnica.....	12

CAPÍTULO VI – Direitos e Deveres

Norma 28ª – Direitos dos Clientes e Encarregados de Educação.....	12
Norma 29ª – Deveres dos Clientes e Encarregados de Educação.....	12
Norma 30ª – Direitos da Instituição.....	12
Norma 31ª – Deveres da Instituição.....	13
Norma 32ª – Contrato de Prestação de Serviços.....	13
Norma 33ª – Interrupção da Prestação de Cuidados por Inicialização do Cliente.....	13
Norma 34ª – Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador.....	13
Norma 35ª – Livro de Reclamações.....	14
Norma 36ª – Livro de Registo de Ocorrências.....	14

CAPÍTULO VII – Disposições Finais

Norma 37ª – Alterações ao Regulamento.....	14
Norma 38ª – Integração de Lacunas.....	14
Norma 39ª – Foro Competente.....	14
Norma 40ª – Entrada em Vigor.....	14

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

O Centro Social da Serra do Bouro designado por Fonte Santa Centro Social da Serra do Bouro, com acordo de cooperação para a resposta social de Creche, celebrado com o Centro Distrital de Leiria, em 14/05/2011, pertencente a Fonte Santa – Centro social da Serra do Bouro, Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como pessoa colectiva de utilidade pública que se encontra registada desde 02 de Fevereiro de 2006 na Direcção Geral da Segurança Social, da Família e da Criança, no livro nº 11 das Associações de Solidariedade Social, sob o nº 44/06, a fls. 55 verso, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

A Fonte Santa prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei nº 172 – A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº 196-A/2015 de 1 de Julho - Revoga o Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de maio, o DN nº31/2000 de 31 de Julho e o despacho normativo 02/12 de 14 de Fevereiro;
- c) Portaria nº 411/2012 de 14 de Dezembro – Alteração à Portaria nº 262/2011, de 31 de Agosto;
- d) Decreto – Lei nº33/2014, 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;
- e) Decreto-Lei nº 120/2015 de 30 de Junho – Estabelece os princípios orientadores e enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as IPSS;
- f) Circular nº 4 de 16/12/2014 da Direcção Geral da Segurança Social;
- g) Circular nº 5 de 23/12/2014 da Direcção Geral da Segurança Social.

NORMA 3ª

Destinatários e Objetivos

1. A Creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, destinada a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.
2. Constituem objetivos da Creche:
 - a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - b) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
 - d) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afectiva;
 - f) Inculcar hábitos de higiene e de defesa da saúde;
 - g) Promover a articulação com os outros serviços existentes na comunidade.

NORMA 4ª

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A Creche assegura a prestação de serviços e atividades, adequadas à satisfação das necessidades e idade da criança, orientados pelo atendimento individualizado, de acordo com as suas capacidades e competências, designadamente:
 - a) Desenvolvimento de atividades de carácter pedagógico, lúdico e de motricidade em função da idade e necessidades específicas das crianças;
 - b) Acompanhamento Sócio-familiar (psicossocial);
 - c) Nutrição e alimentação;

- d) Prestação de cuidados de higiene e conforto;
 - e) Acompanhamento ao exterior;
 - f) Animação de rua/atividades de porta aberta;
2. Pode ser proposta a realização de outras atividades, de carácter facultativo. A Direção considerará se pode ou não suportar os seus custos e informará os Pais/Encarregados de Educação atempadamente.
 3. Serão promovidas atividades que promovam o relacionamento inter-geracional entre as crianças da creche e os seniores das outras respostas sociais da instituição.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente.
2. A ficha de inscrição referida no número anterior deverá ser entregue o mais rápido possível para efeitos de colocação em lista de espera.
3. Quando existir vaga, o Técnico responsável realizará uma entrevista de diagnóstico.
4. O período de candidatura decorre durante todo o ano.

NORMA 6ª

Condições de Admissão

1. Após a receção da ficha de inscrição, será avaliada a admissibilidade do cliente e concluído o preenchimento da mesma.
2. É condição de admissão na creche ter idade compreendida entre os 3 e os 36 meses de idade.
3. Quando se trate da admissão de crianças com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, deve ser previamente garantida a colaboração das equipas locais de intervenção na infância.

NORMA 7ª

Crítérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
 - a) Tratar-se de criança em situação de risco do ponto de vista familiar e/ou sócio-económico;
 - b) Tratar-se de criança que possua irmão que já frequente a instituição nesta ou noutra resposta social;
 - c) Residir ou ser natural da localidade de Serra do Bouro;
 - d) Tratar-se de criança cujos pais exerçam a sua atividade profissional na localidade de Serra do Bouro;
 - e) Ser descendente direto de funcionários da Instituição.
2. A Direção poderá, excecionalmente, autorizar admissões com base noutros critérios, respeitando sempre os referidos e os acordos vigentes aplicáveis com outras Entidades, como seja o caso da Segurança Social.

NORMA 8ª

Admissão e Renovação da Inscrição

1. Recebida a candidatura, havendo vaga é solicitada a entrega da cópia ou facultado os dados, mediante a apresentação dos originais, dos seguintes documentos:
 - 1.1. Cartão de Cidadão do candidato e do representante legal, quando necessário na sua ausência:
 - 1.1.1. Certidão de Nascimento do candidato,
 - 1.1.2. Comprovativo do Número de Identificação Fiscal do candidato,
 - 1.1.3. Comprovativo do Número de Identificação da Segurança Social do candidato,

- 1.1.4. Comprovativo do Número de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença,
- 1.1.5. Bilhete de Identidade do representante legal,
- 1.1.6. Cartão de Contribuinte do representante legal,
- 1.1.7. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do representante legal;

Assim como:

- 1.2. Cópia do Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do candidato;
- 1.3. Cópia do Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar;
- 1.4. Declaração assinada pelo representante legal do candidato em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
- 1.5. Em situações especiais pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule o poder paternal ou que determine a tutela.
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e entrevista de diagnóstico, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
4. Uma vez entregue a documentação solicitada, será analisada a candidatura pelo responsável técnico da creche, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submete-la à decisão da Direção.
5. Da decisão será dado conhecimento aos pais ou representante legal no prazo de 5 dias.
6. No ato de admissão é devida 20% da percentagem da mensalidade a deduzir no primeiro mês da frequência da creche.
7. No primeiro mês de frequência da creche, são devidos os seguintes pagamentos:
 - a) Restante percentagem da mensalidade;
 - b) Seguro de acidentes pessoais escolar;
8. A renovação da inscrição deve ser efetuada durante o mês de julho;
9. Caso a inscrição não seja renovada, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte;
10. Caso se verifiquem mensalidades em atraso, não será renovada a inscrição.

NORMA 9ª

Acolhimento dos Novos Clientes

1. Será acordado com a família um período de adaptação do cliente, pelo que é aconselhado o aumento gradual do tempo de permanência no estabelecimento;
2. No primeiro dia no estabelecimento, a equipa técnica é responsável pelo acolhimento do cliente e respectiva família, facultando informações sobre os procedimentos relativamente ao acolhimento diário;
3. É aconselhável a entrega dos bens e produtos, da responsabilidade da família, nos dias antecedentes, ao primeiro dia do cliente no estabelecimento.
4. Se durante o período de acolhimento, que não deve ultrapassar os 30 dias, a criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer a instituição, quer à família, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

Processo Individual do Cliente

1. Do processo individual do cliente deve constar:
 - a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança e sua família e respectivos comprovativos;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Horário habitual de permanência da criança na creche;
 - d) Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - e) Identificação e contacto do médico assistente;
 - f) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);

- g) Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas, por escrito, para retirar a criança da creche;
 - h) Comprovação da situação das vacinas e relatório médico referente situação clínica do cliente;
 - i) Informação sociofamiliar;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - k) Exemplar da apólice de seguro escolar;
 - l) Registo do período de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - m) Registos das iniciativas de formação e avaliação da sua eficácia realizadas com as famílias das crianças;
 - n) Plano Individual (PI) da criança;
 - o) Relatórios de avaliação da implementação do PI;
 - p) Outros relatórios de desenvolvimento;
 - q) Registos da integração da criança;
 - r) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
 3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;
 4. O Processo Individual do cliente pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

NORMA 11^a
Lista de Espera

1. Os clientes que satisfazem as condições de seleção e priorização mas para os quais não existe vaga, são inscritos na instituição em lista de espera.
2. Serão retirados da lista de espera os candidatos que desistam da inscrição.
3. A lista será actualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
4. O cliente e/ou pessoas significativas serão informados quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.

CAPITULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12^a
Instalações

A Creche está sediada no número quinze da Estrada do Arrife e as suas instalações são compostas por:

- a) Berçário (sala de berços, sala parque, copa de leite e fraldário) para clientes dos três aos doze meses e/ou aquisição de marcha;
- b) Sala de actividades 1 para clientes dos doze aos vinte e quatro meses;
- c) Sala de actividades 2 para clientes dos vinte e quatro aos trinta e seis meses;
- d) Sala polivalente;
- e) Refeitório para os clientes dos doze aos trinta e seis meses;
- f) Casa de banho para os clientes dos doze aos trinta e seis meses;
- g) Sala de isolamento;
- h) Sala de pessoal e respectiva casa de banho;
- i) Gabinete de educadores e de recepção de pais;
- j) Espaço exterior de recreio;
- k) Cozinha e arrumos;
- l) Lavandaria.

NORMA 13^a
Horários de Funcionamento

1. A Creche funciona de 2ª a 6ª Feira das 7:30 às 19:00, encerrando nos feriados estabelecidos por lei;
2. A Creche encerrará por um período considerado necessário para realização da limpeza e desinfecção geral das instalações. A Direção delibera anualmente acerca da data e período de encerramento informando atempadamente os Encarregados de Educação;
3. Durante o ano lectivo, a instituição encerrará por pequenos períodos, sempre que se considere necessário, afixado a informação de encerramento com antecedência de, pelo menos, dez dias;
4. A recepção dos clientes decorrerá até às 09:30, salvo em casos excepcionais antecipadamente justificados;
5. Não é permitida a permanência no estabelecimento para além das 19:00;
6. Em caso de não cumprimento do estipulado na alínea anterior, tendo em conta uma tolerância de 15 minutos, e salvo por motivos de força maior, poderá implicar o pagamento de horas suplementares pelos Pais/Encarregados de Educação;
7. Cada criança não deverá frequentar a creche mais do que 8 horas diárias;
8. As crianças só poderão ser entregues aos pais ou a alguém devidamente e previamente autorizado;
9. A recepção e entrega das crianças são momentos determinantes da forma como se processa a sua estadia na Instituição. Os pais/ Encarregado de Educação deverão estar disponíveis para uma troca de impressões diária, transmitindo os factos que possam ter reflexo no comportamento da criança e deverão estar receptivos a semelhante informação;
10. A hora da chegada e de saída da criança é registada em impresso próprio.

NORMA 14ª

Visitas às Crianças

1. Só serão permitidas visitas às crianças, de outras pessoas que não as referenciadas na ficha de admissão, quando devida e atempadamente informado o Educador de Infância responsável pela sala, através do Encarregado de Educação.
2. Nas situações especiais, mediante a apresentação de certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela, as visitas ao estabelecimento só serão permitidas, se devidamente autorizadas pelo Encarregado de Educação/pessoa a quem o tribunal entregou a criança.
3. Em situações, em que o poder paternal não seja regulado ou dele não seja dado conhecimento ao Educador de Infância responsável pela sala, mediante apresentação de documento escrito, a mesma não poderá impedir que qualquer dos progenitores possa levar a criança.

NORMA 15ª

Cálculo do Rendimento *Per Capita*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas 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 a linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente 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:
- Do trabalho dependente;
 - 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);
 - 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;
 - De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - Bolsa de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - 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.
 - 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 outros elementos do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considerando-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
 - Outras fontes de rendimento (exceto de apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria.
 - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 16ª

Tabela de Participações

- A tabela de participação familiar foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada na Instituição em local bem visível.
- A participação familiar devida pela utilização dos serviços da Creche é determinada pelo posicionamento, num dos escalões abaixo apresentados e indexados à RMMG, de acordo com rendimento *per capita* do agregado familiar:

Escalões	1º	2º	3º	4º	5º	6º

RMMG	≤30%	>30%≤50%	>50%≤70%	>70%≤100%	>100%≤150%	>150%
------	------	----------	----------	-----------	------------	-------

3. 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					
1º	2º	3º	4º	5º	6º
20%	27,5%	30%	32,5%	35%	40%

4. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº 4 da NORMA 15ª 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;
5. A Prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação ou outro documento probatório.
6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega de documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
7. A prova de despesas fixas é feita mediante apresentação de documentos comprovativos.
8. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

NORMA 17ª

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano letivo.

NORMA 18ª

Pagamento da Comparticipação Familiar

1. O pagamento da comparticipação/mensalidade é efectuado até ao dia 8 do mês a que respeita.
2. As mensalidades poderão ser pagas em cheque, numerário ou por transferência bancária.
3. O valor da comparticipação familiar será revisto anualmente, durante os meses de Junho e Julho, processando-se a sua atualização no início do novo ano letivo, em Setembro.
4. Perante ausências de pagamento superiores a trinta dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até a regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
5. O não pagamento das mensalidades no prazo estabelecido implica o pagamento de uma penalização de 5%. As penalizações acumulam mensalmente.
6. Todos os débitos serão exigidos através de processo de pagamento voluntário ou cobrança coerciva.
7. A comparticipação familiar do mês de Agosto será paga em duodécimos, nos meses de Setembro a Julho. Nas situações em que a admissão não ocorra em Setembro, os restantes duodécimos serão pagos, desde o mês de admissão até Julho.
8. No caso de cancelamento da frequência da creche não haverá lugar a reembolso dos duodécimos já pagos.

CAPITULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 19ª

Refeições

1. Durante a permanência do cliente na Creche ser-lhe-á fornecido o almoço e o lanche, conforme horário fixado para cada faixa etária:

Faixa etária	Reforço da manhã	Almoço	Lanche	Reforço da tarde
Berçário	8:30 às 9:30	11:00 às 12:30	15:00 às 16:00	17:30 às 18:00
1-2 anos	8:30	11:00 às 12:00	15:30 às 16:00	17:30
2-3 anos	8:30	11:00 às 12:00	15:30 às 16:00	17:30

Nota: estes horários poderão sofrer alterações consoante as necessidades dos clientes.

2. O regime alimentar será estabelecido tendo em conta as necessidades das crianças e a fase de desenvolvimento em que se encontram;
3. As ementas são elaboradas semanalmente por um Nutricionista e afixadas em local visível e adequado.
4. As crianças não deverão trazer alimentos ou guloseimas;
5. Será da responsabilidade dos Encarregados de Educação o fornecimento de substitutos de aleitamento materno e/ou papas;
6. Qualquer dieta só será executada desde que o pedido seja acompanhado de uma prescrição médica devidamente fundamentada;
7. Na impossibilidade da instituição fazer a dieta prescrita, será encontrada, em conjunto com a família, a forma mais adequada de solucionar a questão.

NORMA 20ª

Faltas e Situações de Doença Súbita

1. Todas as faltas de comparência devem ser comunicadas ao Educador de Infância:
 - a) Com antecedência, quando previsível;
 - b) No próprio dia até às 09:30;
 Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente, doença, acidente, férias e outras acordadas com a Instituição;
2. Por razões de Segurança e preservação da saúde de todos os clientes e colaboradores da resposta social, serão afastados temporariamente os portadores (ou com suspeita de serem portadores) de doenças infecto-contagiosas, constituindo dever imperativo dos pais e encarregados de educação comunicar qualquer alteração clínica dos seus educandos que possa configurar a situação descrita, nomeadamente (segundo o Decreto-Regulamentar n.º3/95, de 27 de Janeiro, nomeadamente: Difteria; Escarlatina e outras infecções nasofaríngeas por estreptococo hemolítico do grupo A; Febres tifóide e paratifóide; Hepatite A; Hepatite B; Impétigo; Infecções meningocócicas – meningite e sepsis; Parotidite epidémica, Poliomielite, Rubéola; Sarampo; Tinha; Tosse convulsa; Tuberculose pulmonar; Varicela.
3. A deteção de situações de doença súbita, estado febril, vômitos, diarreia ou outros, durante a frequência na Creche, dará obrigatoriamente lugar a comunicação aos Pais/Encarregados de Educação, devendo estes, caso a isso sejam solicitados, a ocorrer de imediato á instituição a fim de efectuarem as diligências que considerem necessárias ao rápido encaminhamento da criança e ao tratamento adequado.
4. Em caso de queda, acidente ou situação análoga ocorrida durante a frequência da resposta social, a criança em causa será encaminhada ao serviço de Urgências do Hospital, mediante activação do Serviço de Emergência 112, sendo este facto comunicado aos pais e encarregados de educação logo que tal comunicação se tornar possível pelos meios mais adequados;
5. As crianças que se encontram em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem de como da guia de tratamento ou, na sua ausência, cópia da receita médica.
A administração dos medicamentos não sujeitos a receita médica deve ser autorizada por escrito pelo encarregado de educação;
6. Sempre que a criança se ausentar por motivo de doença, poderá ser solicitada na altura do seu regresso à creche, declaração médica comprovativa do seu restabelecimento.
7. 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 21ª**Vestuário e Objetos de Uso Pessoal**

1. É da responsabilidade do Encarregado de Educação providenciar a entrega na sala de:
 - a) Uma mochila com duas mudas de roupa completa, um saco de plástico;
 - b) Bibe (apenas para os clientes que já iniciaram a marcha) e chapéu;
 - c) Fraldas descartáveis;
 - d) Toalhetes;
 - e) Creme barreira;
 - f) Escova/pente;
 - g) Biberão (água e leite);
 - h) Uma chucha com a respetiva caixa;
 - i) Saco para lençóis.
2. Não é permitida a entrada nas salas, sem as proteções de calçado descartáveis a solicitar às colaboradoras da sala.
3. A instituição não se responsabiliza pelo extravio involuntário de tudo o que as crianças possam trazer, nomeadamente dinheiro, telemóveis, anéis, pulseiras, fios, brinquedos, assim como próteses visuais, auditivas, etc.

NORMA 22ª**Colaboração com a Família**

1. As atividades serão programadas e orientadas com base numa articulação permanente entre a família e a instituição, em ordem a assegurar uma continuidade educativa. A prossecução destes objetivos deverá atingir-se através de:
 - a) Uma reunião no início de cada ano lectivo. E outras sempre que necessário;
 - b) Os Educadores estão disponíveis, para atender os Pais/Encarregados de Educação/Representantes Legais, em hora e dia a estabelecer no início de cada ano lectivo, em sala própria. No caso de justificada gravidade ou urgência, que reclamem o atendimento imediato ou mais frequente, atenderão os Pais/Encarregados de Educação/Representantes Legais o mais rapidamente possível;
 - c) Abertura da instituição às famílias, incentivando a sua participação;
2. Nos termos da Lei n.º147/99, de 1 de Setembro (Lei de Protecção de Crianças e Jovens), alterada pela Lei n.º31/2003, de 22 de Agosto, a intervenção em situações de crianças ou jovens em perigo é levada a efeito, preferencialmente pelas entidades com competência em matéria de infância e juventude, atenta à sua proximidade e envolvimento comunitário, de forma a agir e prevenir situações de perigo. Para prossecução desses fins institui-se o seguinte:
 - 2.1. Será cumprido o disposto no Programa de Gestão de comportamentos e prevenção de negligência, abusos e maus-tratos da Instituição;
 - 2.2. A equipa Técnica tem competência para avaliar os indicadores de crianças em situação de perigo e a despistagem de inaptações, deficiências e precocidades;
 - 2.3. Na detecção de uma das situações referidas anteriormente, os pais/ Encarregado de Educação serão informados e será promovida a melhor orientação e encaminhamento;
 - 2.4. A Equipa Técnica só intervirá se tiver o consentimento dos pais/ Encarregado de Educação;
 - 2.5. Caso os pais/ Encarregado de Educação se oponham á intervenção ou não sendo possível actuar de forma suficiente a remover o perigo em que se encontra a criança, a Equipa Técnica, reserva-se no dever de comunicar a situação á Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Caldas das Rainha.

NORMA 23ª**Projeto Educativo**

1. A Equipa Técnica elaborará o Projeto Educativo para um período de três anos que será sujeito á aprovação da Direção e a uma avaliação periódica, sendo divulgada, aos Encarregados de Educação, tal como estipulado na alínea a) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º115-A/98, de 4 de Maio;

2. As atividades realizadas serão estipuladas em consonância com o Projeto Pedagógico elaborado no início de cada ano letivo e terão uma programação mensal para o grupo do berçário e uma programação semanal para os restantes grupos. As atividades serão adaptadas á realidade sociocultural de cada grupo e visam de uma forma integrada, através do estabelecimento de objetivos, as grandes áreas de desenvolvimento da criança;
3. Os objetivos das atividades são:
 - a) Proporcionar á criança atividades que facilitam o seu desenvolvimento físico, emocional, intelectual e social;
 - b) Colaborar com a família e grupos da comunidade, em relação ao desenvolvimento do processo educativo da criança.

NORMA 24ª

Crianças com Necessidades Educativas Especiais (NEE)

1. A admissão de crianças com NEE – Necessidades Educativas Especiais, está condicionada aos seguintes termos:
 - a) Capacidade de resposta, de acordo com o tipo e grau de deficiência, sem prejuízo dos seus interessados ou demais crianças;
 - b) Avaliação coordenada das condições de admissão com a Equipa Técnica e a Direção;
 - c) Apresentação de orientações escritas da equipa médica da especialidade, que faz o acompanhamento;
2. A Equipa Técnica possui plenas capacidades para proceder á despistagem de inadaptações, deficiências e precocidades. Nestas situações o procedimento será o seguinte:
 - a) Os pais/Encarregados de Educação serão informados;
 - b) As fases de avaliação e intervenção serão acompanhadas pelos técnicos da resposta social;
 - c) Se os pais/Encarregados de Educação se recusarem a prestar o procedimento correto e necessário, a Equipa Técnica reserva-se no direito de comunicar, por escrito ao médico assistente da criança e/ou outros serviços de saúde.

NORMA 25ª

Passeios ou Deslocações

Durante o ano lectivo decorrerão algumas atividades que implicam a deslocação dos clientes, que obedecem as seguintes regras:

- a) As deslocações serão comunicadas aos Pais/Encarregados de Educação com a antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas;
- b) Para todas as deslocações será necessária a autorização, por escrito, do Encarregado de Educação, em formulário próprio;
- c) Os pais/ Encarregados de Educação deverão providenciar para que o cliente utilize o vestuário adequado e que seja portador dos materiais solicitados;

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 26ª

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/normativos em vigor.

NORMA 27ª

Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo n.º99/89, de 27 de Outubro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 28ª

Direitos dos Clientes e Encarregados de Educação

São direitos dos clientes e Encarregados de Educação:

- 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 atividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

NORMA 29ª

Deveres dos Clientes e Encarregados de Educação

São deveres dos Encarregados de Educação dos clientes:

- a) Conhecer e cumprir o Regulamento Interno;
- b) Tratar com civismo os colaboradores e demais membros da Instituição;
- c) Providenciar pelo contacto regular com o pessoal técnico, dentro do horário previamente estabelecido, para receber e prestar informações sobre o seu Educando;
- d) Informar o pessoal técnico, solicitando reserva de informação, se assim o desejar, de todas as informações acerca das condições de saúde e características de comportamento do seu Educando que possam envolver risco para o mesmo ou para os outros;
- e) Colaborar com o pessoal técnico na resolução de problemas referentes ao seu Educando, apoiando-o no sentido da melhor integração e adaptação da criança à Instituição;
- f) Cumprir o horário da Instituição;
- g) Providenciar para o seu educando as roupas e objectos pessoais que constem das listas afixadas na Instituição e corresponder à sua entrega, sempre que tal for solicitado;
- h) Avisar a Instituição sempre que houver mudança de residência, telefone/telemóvel de casa/emprego dos encarregados de educação ou das pessoas que estão autorizadas a vir buscar as crianças à Instituição;
- i) Denunciar situações no âmbito da protecção e garantia dos direitos dos clientes.

NORMA 30ª

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- a) Exigir o inteiro cumprimento do Regulamento Interno;
- b) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- c) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato de admissão;
- e) Fazer cumprir o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) 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.

NORMA 31ª

Deveres da Instituição

São deveres da instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes 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 de Segurança Social, assim como a rede de parcerias adequadas 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 clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 32ª

Contrato de Prestação de Serviços

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

NORMA 33ª

Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Equipa Técnica.
2. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada, pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O montante da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos, exceto férias. Esta ausência tem de ser devidamente justificada e aceite pela Direção;
4. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos, podem determinar a exclusão da criança.

NORMA 34ª

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

Conforme o estipulado no contrato de prestação de serviços, estes cessarão quando:

- a) Não forem cumpridas as disposições do presente Regulamento Interno;
- b) Por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da Instituição;
- c) Por denúncia, o cliente 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 35ª

Livro de Reclamações

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

NORMA 36ª

Livro de Registo de Ocorrências

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

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 37ª

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da Creche, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com antecedência mínima de 3 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que estes assistem, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será disponibilizado o Regulamento Interno aos pais ou a quem assumam as responsabilidades parentais o ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. As alterações deverão ser comunicadas ao Centro Distrital de Leiria do Instituto de Segurança Social, IP responsável pelo acompanhamento técnico desta resposta social.

NORMA 38ª

Integração de Lacunas

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

NORMA 39ª

Foro Competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Caldas da Rainha.

NORMA 40ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento aprovado pela Direção da Fonte Santa entra em vigor em 1 de Setembro de 2017.