



centro social de azurva

# Regulamento Interno

Creche

## Índice

Índice	1
<b>CAPÍTULO I – Disposições gerais</b>	<b>2</b>
Norma I - Âmbito de aplicação	2
Norma II - Legislação aplicável	2
Norma III - Objetivos do Regulamento Interno	2
Norma IV - Objetivos da resposta social	2
Norma V - Atividades e serviços prestados	2
Norma VI - Projeto Pedagógico	3
Norma VII - Projeto Educativo	3
<b>CAPÍTULO II – Processo de admissão dos utentes</b>	<b>3</b>
Norma VIII – Conceito/Condições de admissão	3
Norma IX – Candidatura e admissão	3
Norma X - Critérios de admissão	4
Norma XI - Critérios de desempate	4
Norma XII - Critérios de gestão da lista de espera	4
Norma XIII - Admissão	4
Norma XIV - Contrato de Prestação de Serviços	5
Norma XV - Acolhimento dos novos utentes	5
Norma XVI - Processo Individual do utente	5
<b>CAPÍTULO III – Instalações e regras de funcionamento</b>	<b>6</b>
Norma XVII - Instalações	5
Norma XVIII - Horário de funcionamento	6
Norma XIX – Seguro de acidentes pessoais	6
Norma XX - Comparticipação familiar – Atribuição de mensalidade	6
Norma XXI – Tabela de comparticipação familiar	8
Norma XXII – Pagamento de mensalidade	8
Norma XXIII – Alimentação/Nutrição	8
Norma XXIV - Atividades/Serviços Prestados	9
Norma XXV - Saídas e/ou deslocações ao exterior	9
Norma XXVI - Quadro de Pessoal	9
Norma XXVII - Direção Técnica	9
<b>CAPÍTULO IV – Direitos e deveres</b>	<b>9</b>
Norma XXVIII - Direitos dos utentes/representantes	9
Norma XXIX - Deveres dos utentes	10
Norma XXX - Direitos da Instituição	10
Norma XXXI - Deveres da Instituição	10
Norma XXXII - Direitos dos colaboradores	11
Norma XXXIII - Deveres dos colaboradores	11
<b>CAPÍTULO V – Disposições finais</b>	<b>12</b>
Norma XXXIV - Depósito e guarda dos bens dos utentes	12
Norma XXXV – Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do utente	12
Norma XXXVI - Cessação da prestação de cuidados por iniciativa do prestador	12
Norma XXXVII – Cessação de prestação de serviços por facto não imputável ao prestador	12
Norma XXXVIII – Interrupção da prestação de serviços por iniciativa da instituição	13
Norma XXXIX- Reclamações	13
Norma XL - Modalidades de participação de familiares e voluntários	13
Norma XLI - Condições de saúde das crianças	13
Norma XLII - Integração de lacunas	14
Norma XLIII – Alterações ao regulamento	14
Norma XLIV – Revogação	14
Norma XLV - Entrada em Vigor	14

**CAPÍTULO I****DISPOSIÇÕES GERAIS****NORMA I - Âmbito de aplicação**

O Centro Social de Azurva, designado por CSA, com Acordo de Cooperação para a resposta social de Creche celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 30/08/2000, tem como natureza jurídica a forma de Associação e rege-se pelas seguintes normas:

**NORMA II- Legislação aplicável**

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se pelo estipulado nos diversos diplomas legais que regulam a resposta social de Creche, nomeadamente:

- Portaria 262/2011, de 31 de agosto, com republicação na portaria nº 411/2012 de 14 de dezembro;
- Decreto-Lei 64/2007, de 14 de março, o qual consta republicado pelo decreto-lei nº 99/2011, de 28 de novembro;
- Outra legislação específica publicada e/ou a publicar relacionada com a cooperação;
- Outra legislação complementar publicada e/ou a publicar;
- Como documentação técnica estruturante serão ainda consideradas as normas e procedimentos constantes do Manual de Gestão da Qualidade para a resposta social Creche editado pelo ISS.IP.

**NORMA III - Objetivos do Regulamento Interno**

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 CSA;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

**NORMA IV - Objetivos da resposta social**

São objetivos da Creche, designadamente, os seguintes:

- 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 formativo da criança;
- 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 afetiva;
- f) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade;
- g) Estimular o convívio entre crianças como forma de integração social;
- h) Despertar a curiosidade e o espírito crítico nas crianças;
- i) Desenvolver a expressão e a comunicação.

**NORMA V - Atividades e serviços prestados**

A Creche presta um conjunto de serviços, designadamente:

- a) Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança;
- b) Nutrição e alimentação adequada, em quantidade e qualidade, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- c) Cuidados de higiene pessoal;
- d) Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
- e) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
- f) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da Creche e desenvolvimento da criança.

**NORMA VI - Projeto Pedagógico**

1 — O Projeto Pedagógico constitui o instrumento de planeamento e acompanhamento das atividades desenvolvidas pela creche, de acordo com as características das crianças, tendo em vista a persecução dos objetivos da resposta social.

2 — Do projeto pedagógico fazem parte:

a) O plano de atividades sociopedagógicas que contempla as ações educativas promotoras do desenvolvimento global das crianças, nomeadamente motor, cognitivo, pessoal, emocional e social;

b) O plano de informação que integra um conjunto de ações de sensibilização das famílias na área da parentalidade;

3 — O projeto pedagógico, dirigido a cada grupo de crianças, é elaborado pela equipa técnica com a participação das famílias e, sempre que se justifique, em colaboração com os serviços da comunidade, devendo ser avaliado semestralmente e revisto quando necessário.

### **NORNA VII - Projeto Educativo**

a) - O Projeto Educativo (PE) é um documento que estabelece a orientação educativa da instituição, no qual se explicitam os princípios, os valores, os objetivos, as metas e as estratégias pelos quais o CSA se propõe cumprir a sua função educativa.

b) - O projeto tem como referência próxima o Projeto Educativo anterior, os resultados da sua avaliação final, bem como os dados dos inquéritos realizados a uma amostra significativa da comunidade educativa. Assume-se como um instrumento de gestão procurando apontar estratégias no sentido da resolução dos problemas diagnosticados. Pretende-se sempre que o PE seja um instrumento flexível e co-participado, que permita a evolução e a mudança e que funcione como orientação para a resolução das necessidades, expectativas e problemas do CSA.

c) – O Projeto Educativo, pelo seu caráter dinâmico, deve ser atualizado constantemente e envolver a participação comunidade educativa.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA VIII – Conceito/condições de admissão**

A Creche é um equipamento de natureza socioeducativa, vocacionado para o apoio à família e destinado a acolher crianças dos 3 meses aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;

A admissão de crianças com idade inferior aos 3 meses será sempre sujeita a avaliação por parte da Instituição.

#### **NORMA IX– Candidatura e admissão**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de matrícula que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Boletim de nascimento da criança e/ou Cartão de Cidadão;
  - 1.2. Bilhete de Identidade/Cartão Cidadão de ambos os pais e/ou encarregados de educação;
  - 1.3. Cartão de Contribuinte de ambos os pais e/ou encarregados de educação;
  - 1.4. Número de Identificação da Segurança Social (NISS) de ambos os pais e da criança;
  - 1.5. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que a criança pertença;
  - 1.6. Boletim de vacinas atualizado;
  - 1.7. Relatório médico, comprovativo da situação clínica da criança;
  - 1.8. Comprovativo do grupo sanguíneo da criança (facultativo);
  - 1.9. Último recibo de renda de casa ou comprovativo bancário do encargo com a aquisição de habitação própria permanente do agregado familiar;
  - 1.10. Fotocópia do documento da Regulação do Poder Paternal, bem como da atribuição da Pensão de Alimentos, caso se aplique;
  - 1.11. Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar (fotocópia da declaração de IRS e respetivos anexos, dos Encarregados de Educação, do ano civil anterior e respetiva nota de liquidação);
  - 1.12. No caso de doença, baixa e/ou licença de maternidade ou desemprego, será solicitado o documento comprovativo da situação em causa, bem como dos respetivos montantes auferidos;
  - 1.13. Comprovativo de despesa com passe social para deslocação para o emprego em transporte público;

1.14. Despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica da criança, justificada através de declaração médica recente.

2. A admissão de crianças com Necessidades Educativas Especiais será objeto de avaliação conjunta dos técnicos do CSA e dos técnicos especialistas externos;
  - 2.1 Caso o CSA não reúna as condições físicas e técnicas para acolher/admitir uma criança com Necessidades Educativas Especiais, esta será reencaminhada para uma resposta educativa que mais se adequa às suas necessidades.
3. O período de admissão decorre durante o primeiro semestre de cada ano, em datas definidas pela Direção;
  - 3.1. O horário de atendimento para candidatura e admissão é o seguinte: 9h - 18.30h.
4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos Serviços Administrativos do CSA.
5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela.
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

#### **NORMA X - Critérios de Admissão**

1 - São observados os seguintes critérios de prioridade na seleção dos utentes, de acordo com a seguinte ordenação percentual:

<b>Critérios</b>	<b>Ponderação (%)</b>
Criança em situação de risco (familiar ou ambiental)	20
Criança cujos pais estejam ausentes ou indisponíveis para garantir os cuidados necessários	15
Criança com irmãos a frequentar o CSA	15
Criança de agregado familiar com baixos recursos económicos	15
Criança com necessidades educativas especiais	15
Filho de elemento dos Corpos Gerentes e colaboradores do CSA	10
Criança residente em Azurva	5
Criança cujos pais trabalham na área geográfica do CSA	5

2 - A aplicação destes critérios de admissão encontra-se também condicionada ao número de vagas existentes por cada uma das salas e ainda à estrutura de grupos definida no ponto 2 do nº 17, deste regulamento.

#### **NORMA XI - Critérios de desempate**

São observados os seguintes critérios de desempate na seleção dos utentes:

1. Idade da criança, priorizando-se as crianças com mais idade;
2. Data de formalização da candidatura, dando prioridade a quem se candidatou em primeiro lugar;
3. Filhos de sócio do CSA.

#### **NORMA XII - Critérios de gestão da lista de espera**

No caso de não existir vaga para admissão, a inscrição fica em lista de espera, sendo posicionada em função da aplicação dos critérios. Os pais/encarregados educação do utente serão informados logo no momento da inscrição de que todas as vagas se encontram ocupadas e de qual será o próximo período de admissão.

São observados os seguintes critérios de gestão da lista de espera:

1. Atualização semestral realizada pela instituição;
2. Arquivamento da pré-inscrição do pai/encarregado de educação que comunicou que a sua criança já está a frequentar outra entidade;
3. Arquivamento da pré-inscrição do pai/encarregado de educação que pretende que a sua criança não continue a fazer parte da lista de espera.

#### **NORMA XIII- Admissão**

Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico, a quem compete elaborar a proposta de admissão, a submeter à decisão da Direção do CSA:

1. É competente para decidir a admissão a Direção do CSA;

2. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de uma semana;
3. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos:
  - 3.1. Taxa de inscrição para fazer face às despesas administrativas;
  - 3.2. Seguro;
  - 3.3. Primeira e segunda mensalidades.

#### **NORMA XIV- Contrato de Prestação de Serviços**

1 - A admissão depende da celebração de um contrato de prestação de serviços assinado pelas partes, do qual constem, designadamente, os seguintes elementos:

- a) Identificação da instituição;
- b) Identificação da criança e dos pais e/ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
- c) Direitos e obrigações das partes;
- d) Serviços e atividades contratualizados;
- e) Valor da mensalidade ou da comparticipação familiar;
- f) Condições de cessação e rescisão do contrato.

2 - Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais e arquivado outro no processo individual da criança.

3 - Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA XV - Acolhimento de novos utentes**

1 - O acolhimento aos novos utentes é feito em contexto de reunião com os pais da criança, na qual estão presentes, além destes, um elemento da Direção, a Diretora Técnica da resposta social e a Diretora Pedagógica e/ou a Educadora da sala que vai receber a criança. Esta reunião de acolhimento, além de dar a conhecer o modo de funcionamento, bem como o modelo pedagógico subjacente à prática em Creche, serve também para presencialmente assinar o Contrato de Prestação de Serviços;

2 – O acolhimento do novo utente é sujeito a uma avaliação diagnóstica, com a duração média de 30 dias, durante a qual existe uma articulação estreita entre a instituição e a família.

#### **NORMA XVI - Processo individual do utente**

1 — A Creche do CSA organiza um processo individual para cada criança, onde constam, designadamente:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Critérios de admissão aplicados;
- c) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- d) Exemplar da apólice de seguro escolar;
- e) Horário habitual de permanência da criança na creche;
- f) Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
- g) Autorização, devidamente assinada pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, com identificação da(s) pessoa(s) a quem a criança pode ser entregue;
- h) Identificação e contacto do médico assistente;
- i) Declaração médica comprovativa do estado de saúde da criança e outras informações tais como dieta, medicação e alergias;
- j) Comprovação da situação das vacinas e grupo sanguíneo;
- l) Informação sobre a situação sociofamiliar;
- m) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
- n) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.

## CAPÍTULO III

## INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

**NORMA XVII– Instalações**

1. A Creche do CSA está sediada na Rua Professor Celso Santos, nº 14, em Azurva e as suas instalações são compostas por:
  - **Sala de Berçário**, constituída por sala parque e sala de dormitório para crianças com idade até 12 meses e/ou a aquisição da marcha;
  - **Sala 1**, para crianças entre a aquisição da marcha e até aos 24 meses;
  - **Sala 2**, entre os 24 e os 36 meses;
  - Instalações sanitárias;
  - Copa de leite;
  - Refeitório;
  - Espaços exteriores para atividades.
2. A capacidade da Creche do Centro Social de Azurva é de um total de 42 crianças, distribuídas da seguinte forma:
  - **Sala de Berçário** – 10 crianças;
  - **Sala 1** – 14 crianças;
  - **Sala 2** – 18 crianças.

**NORMA XVIII- Horário de funcionamento**

A Creche do CSA, por determinação legal, tem um horário de funcionamento adequado às necessidades dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, não devendo a criança permanecer na Creche por um período superior ao estritamente necessário.

1. A Creche funciona em período normal das 7.30h às 18.30h;
2. A Creche funciona em período excecional, devidamente justificado pelos horários de trabalho dos pais, das 18h30h às 19h00;
3. Para beneficiar deste alargamento de horário os pais da criança têm que preencher um documento a solicitar a permanência da mesma, por questões de ordem profissional;
4. O horário de atendimento aos pais é afixado no início de cada ano letivo, podendo adaptar-se às necessidades dos pais.

**NORMA XIX - Seguro de acidentes pessoais**

1. A Instituição fará, anualmente, um seguro de acidentes pessoais que abrange todas as crianças que frequentam a resposta social;
2. O valor do seguro é suportado pelo utente aquando da sua admissão;
3. O referido seguro não abrange objetos pessoais que as crianças possam utilizar ou trazer de suas casas nomeadamente óculos, aparelhos, objetos de ouro, entre outros.

**NORMA XX - Comparticipação familiar – Atribuição de mensalidade**

1. A comparticipação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços de Creche é calculada com base nos seguintes escalões de rendimento “per capita”, indexados à remuneração mínima mensal (RMM):
  - 1º Escalão – até 30% da RMM
  - 2º Escalão - de 30% a 50% da RMM
  - 3º Escalão - de 50% a 70% da RMM
  - 4º Escalão - de 70% a 100% da RMM
  - 5º Escalão - de 100% a 150% da RMM
  - 6º Escalão – mais de 150% da RMM
3. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no equipamento ou serviço que utiliza.

4. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.
5. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço ou equipamento, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da instituição.
6. As participações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, coincidindo com o início do ano letivo.
7. O cálculo do rendimento *PER-CAPITA* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

R = Rendimento *per-capita*;

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar;

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

8. Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
9. O valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.
10. Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
  - 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) Os encargos médios mensais com passe social, em transporte público, nas deslocações para o trabalho;
  - d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica da criança.
11. Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b), c) e d) de número anterior, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.
12. A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.
13. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com os critérios de razoabilidade.
14. A prova das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número 10 poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos 3 meses.
15. Os Encarregados de Educação que não pretendam apresentar os documentos necessários para o cálculo do valor da participação familiar, pagarão a mensalidade máxima em vigor no ano letivo em curso, devendo manifestar essa vontade por escrito à Direção, a qual constará do processo individual do utente.



**NORMA XXI – Tabela de comparticipação familiar**

Escalão	Rendimento per capita/mês	Comparticipação familiar
1º	≤ € 145,50	€ 56,60
2º	≥ € 145,51 ≤ € 242,50	€ 97,50
3º	≥ € 242,51 ≤ € 339,50	€ 123,90
4º	≥ € 339,51 ≤ € 485,00	€ 147,00
5º	≥ € 485,01 ≤ € 727,49	€ 181,65
6º	≥ € 727,50	€ 217,00

**NORMA XXII – Pagamento de mensalidade**

- O pagamento da mensalidade deve ocorrer até ao dia 8 de cada mês nos Serviços Administrativos do CSA, podendo efetuar-se em numerário, cheque, multibanco, transferência bancária ou débito direto;
- No mês de julho deverá ser efetuado o pagamento da mensalidade do mês de setembro e no mês de setembro o pagamento da mensalidade referente ao mês de outubro, mantendo-se nos meses seguintes o esquema de pagamento antecipado;
- O atraso no pagamento da mensalidade será penalizado com valor diário a definir pela Direção, a cobrar até ao final do mês respetivo;
- Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência de outro irmão no CSA.
- Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência de um filho de colaborador do CSA.
- Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência de um filho de um membro dos corpos gerentes do CSA, mediante manifestação de interesse por escrito.
- As ausências justificadas, por um período superior a 15 dias não interpolados, terão uma redução de 25% na mensalidade seguinte.

**NORMA XXIII – Alimentação/Nutrição**

- O CSA garante um regime alimentar tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases de desenvolvimento da criança.
- As crianças deverão chegar à instituição com o pequeno-almoço tomado. Numa situação em que tal não se verifique, os pais devem dar conhecimento à instituição.
- Os horários das refeições são variáveis mediante o escalão etário das crianças e são os seguintes:
  - O reforço alimentar da manhã é servido até às 9h;
  - A hora do almoço é das 11h às 12h;
  - A hora do lanche é das 15h às 16h.
- Ementas:
  - As ementas são da responsabilidade da Direção Técnica e da Cozinha. Depois de aprovadas pela Direção serão afixadas semanalmente em local visível e divulgadas na página da internet;
  - As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior;
  - As ementas serão ajustadas a situações de alergia alimentar justificadas com a apresentação de declaração médica;
  - Nos casos em que as crianças utilizem aleitamento artificial ou consumam produtos diferentes dos que normalmente são fornecidos pela Instituição, os pais deverão trazer os referidos produtos;
  - À exceção de qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica e solicitadas com a devida antecedência;

f) Situações pontuais de cuidados especiais com a alimentação são analisadas individualmente pelos técnicos e autorizadas pela Direção.

#### **NORMA XXIV - Atividades/Serviços Prestados**

1 - Para além das atividades que constam do Plano Anual de Atividades, existe uma planificação semanal para cada grupo, que engloba diversas áreas de aprendizagem, sendo que a rotina diária contempla momentos de cuidados pessoais.

2 – Podem ainda ser desenvolvidas atividades complementares de ocupação, dinamizadas por entidades externas e da responsabilidade destas.

3 – A inscrição e desvinculação das atividades complementares de ocupação será sempre informada por escrito junto dos Serviços Administrativos e posteriormente comunicada à educadora responsável.

#### **NORMA XXV - Saídas e/ou deslocações ao exterior**

1 - As saídas em Creche estão limitadas à localidade de Azurva, não implicando meios de transporte coletivo;

2 - Estas saídas são autorizadas no momento da matrícula, em impresso próprio disponibilizado para esse efeito.

#### **NORMA XXVI - Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal do CSA encontra-se afixado no hall de entrada da instituição. Nele está indicado o número de recursos humanos, as habilitações académicas e o respetivo organograma.

#### **NORMA XXVII - Direção Técnica**

1 — A Direção Técnica do CSA é assegurada por um profissional com licenciatura na área das Ciências Sociais e Humanas, conforme o estabelecido na Portaria 262/2011 de 31 de Agosto, nº 9.

2 — Ao diretor técnico compete:

a) Desenvolver um modelo de gestão adequado ao bom funcionamento da Creche;

b) Supervisionar os critérios de admissão, conforme o disposto no regulamento interno;

c) Promover a melhoria contínua dos serviços prestados e a gestão de programas internos de qualidade;

d) Gerir, coordenar e supervisionar os profissionais;

e) Enquadrar e acompanhar os profissionais da Creche;

f) Implementar programas de formação, inicial e contínua, dirigidos aos profissionais;

g) Incentivar a participação das famílias e da equipa no planeamento e avaliação das atividades, promovendo uma continuidade educativa;

h) Assegurar a interlocução com outras entidades e serviços, tendo em conta o bem-estar das crianças.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXVIII- Direitos dos utentes/representantes**

A criança, representada pelos pais e/ou encarregados e educação tem direito a:

a) Ser tratada com respeito e correção por qualquer membro da comunidade educativa, não podendo, em caso algum, ser discriminado em razão da origem étnica, saúde, sexo, orientação sexual, idade, identidade de género, condição económica, cultural ou social ou convicções políticas, ideológicas, filosóficas ou religiosas;

b) Usufruir de uma educação de qualidade de acordo com os normativos legais, em condições de efetiva igualdade de oportunidades no acesso;

c) Usufruir de um horário adequado às rotinas diárias e ao ano frequentado, bem como de uma planificação equilibrada das atividades;

d) Ver salvaguardada a sua segurança no CSA e respeitada a sua integridade física e moral;

e) Ser assistida, de forma pronta e adequada, em caso de acidente ou doença súbita, ocorrido no CSA ou manifestada no decorrer das atividades;

f) Ver garantida a confidencialidade dos elementos e informações constantes do seu processo individual, de natureza pessoal ou familiar;

- g) Apresentar reclamações e sugestões relativas ao funcionamento do CSA e ser ouvido pelos educadores e demais profissionais, bem como pelos Órgãos de Gestão, em todos os assuntos que justificadamente forem do seu interesse;
- h) Ser adequadamente informada sobre o regulamento interno do CSA;
- i) Ter conhecimento antecipado da ementa semanal, bem como das suas alterações.

#### **NORMA XXIX - Deveres dos utentes**

Aos Pais e Encarregados de Educação, para além das suas obrigações legais, incumbe:

- 1 - Conhecer o regulamento interno da Creche e zelar pelo seu cumprimento integral;
- 2 - Contribuir para a criação e execução do Projeto Educativo da Instituição e participar nas actividades;
- 3 - Comparecer às reuniões para as quais sejam convocados quer pela Direção quer por outros elementos das estruturas intermédias;
- 4 - Cumprir com o pagamento da comparticipação familiar dentro do prazo legal;
- 5 – Tratar com cortesia e respeito todos os colaboradores da Instituição, bem como os outros utilizadores (crianças e familiares).

#### **NORMA XXX- Direitos da Instituição**

São direitos do Centro Social de Azurva:

- 1 – Ver tratados os seus utentes, colaboradores e órgãos sociais com dignidade e respeito;
- 2 – Receber atempadamente as mensalidades por parte dos pais dos utentes;
- 3 – Garantir a colaboração de todos os elementos da comunidade nas atividades do CSA.

#### **NORMA XXXI - Deveres da Instituição**

São deveres da Instituição:

- 1 - Desenvolver atividades que proporcionem às crianças da Creche o seu bem-estar e desenvolvimento integral num clima de segurança afetiva e física, durante o afastamento parcial do seu meio familiar através de um atendimento personalizado;
- 2 - Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo das crianças;
- 3 - Colaborar de forma eficaz no despiste precoce de necessidades educativas especiais assegurando um encaminhamento adequado;
- 4 - Permitir a cada criança, através da participação da vida em grupo, a oportunidade da sua inserção na sociedade;
- 5 - Favorecer a inter-relação família/comunidade/estabelecimento em ordem à valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio;
- 6 - Garantir o ambiente físico adequado, proporcionando as condições para o desenvolvimento das atividades, num clima calmo, agradável e acolhedor.
- 7 - Proporcionar uma vasta gama de atividades integradas num projeto de estabelecimento, considerando as características individuais das crianças e tendo como base o seu desenvolvimento e o seu processo de socialização.
- 8 - Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.
- 9 - Respeitar e fazer respeitar relativamente a todas as crianças os princípios universais dos seus direitos, inscritos nos documentos universalmente adotados, nomeadamente a Declaração Universal dos Direitos do Homem e a Convenção sobre os Direitos da Criança;
- 10 - Permitir aos Pais e Encarregados de Educação um conhecimento atualizado do desenvolvimento das crianças com vista ao seu correto acompanhamento.
- 11 - Providenciar para que as crianças só possam ser entregues aos pais ou a alguém devidamente credenciado e registado em impresso próprio no ato da inscrição.
- 12 - Registrar e comunicar aos pais e/ou internamente a quem de direito a troca de informação no ato da receção/saída das crianças (cuidados especiais, situações de exceção, ou outras de interesse para o conhecimento e desenvolvimento da criança).

**NORMA XXXII - Direitos dos colaboradores**

- 1 - Equidade: Todos os colaboradores, enquanto pessoas, têm a mesma dignidade dentro da organização. Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de direitos ou isento de deveres, em razão de qualquer motivo de discriminação que atente contra os direitos fundamentais do homem.
- 2 - Estabilidade: Aos colaboradores é garantido o direito a trabalharem numa instituição que procura sempre ser competitiva e bem-sucedida, de modo a assegurar a estabilidade e a segurança da sua relação de trabalho e o seu progresso profissional.
- 3 - Participação: Os colaboradores têm o direito de participar, de acordo com as suas funções e responsabilidades, em todos os aspetos da vida da organização, bem como de apresentar aos órgãos de gestão, opiniões, sugestões, reclamações ou queixas para defesa dos seus direitos e o direito de serem informados, em prazo razoável, sobre o resultado da respetiva apreciação.
- 4 - Organização do trabalho: Os colaboradores têm direito à organização do trabalho em condições de segurança, higiene e saúde, bem como a condições socialmente dignificantes, de forma a facultar a sua realização pessoal e profissional e permitir a conciliação da atividade profissional com a vida familiar.
- 5 - Formação e desenvolvimento: Todos os colaboradores têm direito à formação cultural e técnica, com garantia de igualdades de oportunidade no acesso e no êxito das atividades que, por sua iniciativa ou da organização, se destinem a promover o desenvolvimento das suas competências pessoais e a sua valorização profissional.

**NORMA XXXIII - Deveres dos colaboradores**

- 1 - Veracidade e rigor: No desempenho das suas funções, os colaboradores terão sempre como referencial o conceito essencial da missão da Instituição, observando os valores éticos definidos. Investirão, por isso, na qualidade dos serviços prestados, na promoção contínua da satisfação das necessidades dos utentes, colocando-se inteiramente ao serviço desse propósito.
- 2 - Lealdade: Os colaboradores usarão de lealdade para com os superiores hierárquicos e os colegas de trabalho.
- 3 - Autoformação permanente: Os colaboradores da Instituição têm como primeira responsabilidade moral a competência profissional, para o seu desenvolvimento pessoal e da organização, a abertura à mudança e à inovação. Tal implica a adoção destas atitudes quotidianamente, bem como o dever de participação empenhada nas ações de valorização profissional promovidas pela Instituição.
- 4 - Comunicação: A comunicação é um elemento determinante do bom funcionamento do modelo organizacional adotado, garantindo a interatividade das pessoas e das equipas e o seu eficaz relacionamento com o exterior. A comunicação entre a Instituição e outras entidades será feita sempre no plano institucional – entidade a entidade - e organizada em moldes que garantam a eficácia, a boa imagem e a segurança de processos administrativos, respeitando os regulamentos. A comunicação entre colaboradores – seja horizontal ou vertical – será aberta, honesta, objetiva e isenta.
- 5 - Reserva, discrição e sigilo profissional: Os colaboradores usarão da maior reserva e discrição, de modo a evitar a divulgação de factos e informações de que tenham conhecimento no exercício das suas funções e que não se destinem a divulgação externa. Os colaboradores não usarão essas informações em proveito pessoal ou de terceiros. A consulta e utilização dos dados pessoais relativos aos utentes são reservadas aos técnicos envolvidos, para efeitos estritamente profissionais.
- 6 - Utilização racional e ecológica de recursos: Os colaboradores velarão pela conservação e criteriosa utilização dos recursos que lhes são facultados, evitando desperdícios e impactos negativos na qualidade ambiental. O tempo é um dos mais importantes recursos, pelo que deve ser gerido da forma mais rentável possível. Nestes termos, os momentos de trabalho deverão ser planificados e avaliados através de sínteses finais. Além disso não utilizarão, direta ou indiretamente, quaisquer bens ou propriedade intelectual da Instituição em proveito pessoal ou de terceiros.
- 7 - Ponderação do interesse e prestígio da Instituição: O prestígio e os interesses da Instituição na prossecução da sua missão e a sua imagem pública serão salvaguardados, nas relações internas e externas, por todos os colaboradores.
- 8 - Solidariedade e cooperação: Os colaboradores manterão e cultivarão um relacionamento correto e cordial entre si, de modo a desenvolver o espírito de equipa e um forte sentido de cooperação. A sensibilidade organizacional, a tolerância ao *stress*, a solidariedade, a interdependência e a cooperação entre todos devem ser complementadas por um saudável espírito crítico.
- 9 - Conflitos de interesses: Sempre que, no exercício da sua atividade, os colaboradores sejam chamados a intervir em processos de decisão que envolvam direta ou indiretamente outras entidades com quem colaborem ou tenham colaborado, ou pessoas a que estejam ou tenham estado ligadas por laços de parentesco ou afinidade, devem comunicar a existência dessas ligações.

**CAPÍTULO V****DISPOSIÇÕES FINAIS****NORMA XXXIV - Depósito e guarda dos bens dos utentes**

1 - As crianças da Creche deverão trazer uma mochila ou saco com pelo menos duas mudas de roupa, um saco para colocar a roupa suja, calçado, fraldas, toalhetes, creme ou óleo, biberão de água, chupeta e outros artigos que os pais considerem necessários, tudo devidamente identificado.

2 - A Instituição não se responsabiliza por trocas e perdas de roupas quando as mesmas não se encontrem identificadas.

3 - A Instituição não se responsabiliza pelos objetos de ouro ou outros valores que a criança use ou traga de sua casa.

4 - A Instituição não se responsabiliza pelos danos causados por produtos, materiais ou equipamentos que a criança traga sem conhecimento da Instituição.

**NORMA XXXV - Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do utente**

1 - Consideram-se justificadas as ausências resultantes de doença ou outros motivos relevantes dos quais tenha sido dado conhecimento escrito e atempado à Instituição e por esta aceite. Consideram-se injustificadas todas as outras ausências.

2 - As ausências injustificadas não conferem direito a qualquer redução de mensalidade.

3 - As ausências injustificadas superiores a 30 dias implicam o cancelamento da respetiva matrícula.

4 - As desistências terão de ser comunicadas por escrito, com a antecedência mínima de 30 dias, sem o que não haverá lugar a qualquer restituição de pagamentos efetuados.

**NORMA XXXVI - Cessação da prestação de serviços por iniciativa do prestador**

Nas situações de incumprimento contratual reiterado, o CSA poderá ponderar a cessação da prestação de serviços, a qual é operacionalizada da seguinte forma:

- a) Avaliação das ocorrências com a participação da Direção, da Direção Técnica, da Direção Pedagógica e dos pais/encarregados de educação;
- b) Neste processo, o CSA observará que da cessação da prestação de serviços não resultam riscos ou outro tipo de danos para a criança;
- c) Decisão final proferida pela Direção;
- d) Da decisão final é dado conhecimento pessoalmente aos pais/encarregados de educação;
- e) Sempre que não seja possível informar pessoalmente, a decisão é comunicada por carta registada com aviso de receção;
- f) A cessação da prestação de serviços cumpre-se efetivamente após trinta dias da tomada de conhecimento da decisão.

**NORMA XXXVII - Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador**

1 - São motivos para a cessação do contrato por facto não imputável ao prestador:

a) A criança ausentar-se por um período igual ou superior a trinta dias, sem os pais/encarregado de educação apresentarem qualquer justificação;

b) No caso de a criança apresentar problemas aos quais o CSA não tem condições técnicas para garantir uma resposta social adequada;

d) O reconhecimento que a resposta social não corresponde às expectativas dos pais/encarregado de educação.

2 – Nos casos referidos nas duas últimas alíneas do número anterior, será sugerido aos pais/encarregados de educação o encaminhamento da criança para outra resposta social/instituição, mais adequada à sua situação.

**NORMA XXXVIII - Interrupção da prestação de serviços por iniciativa da Instituição**

1. A Creche do CSA funciona durante todo o ano.
2. A Creche poderá encerrar durante o mês ou parte do mês agosto, se os pais comunicarem que os seus filhos não necessitam do apoio da instituição naquele mês. No sentido de confirmar esta situação, atempadamente, a instituição aplicará um inquérito aos pais/encarregados de educação.
3. A decisão de encerramento da instituição em agosto compete à Direção, e resulta da avaliação das necessidades dos pais/encarregados de educação.
4. Pode ainda encerrar por um período de duas semanas sempre que a natureza dos trabalhos de limpeza, higienização e obras de beneficiação, assim o exijam.
5. As atividades serão também interrompidas nos seguintes dias e momentos:
  - Sábados, domingos, feriados Municipal e Nacionais;
  - 24 e 31 de dezembro;
  - Terça-Feira de Carnaval;
  - Segunda-feira de Páscoa;
  - Ao longo do ano, sempre que superiormente seja concedida tolerância de ponto;
  - No caso de surto de doença infetocontagiosa.

**NORMA XXXIX – Reclamações**

1 - Procedimento de reclamação/sugestão interno: Na entrada da instituição está disponível formulário próprio para proceder a reclamação e/ou sugestão. As reclamações/sugestões têm um tratamento interno e posteriormente darão origem a diligências no sentido de promover a melhoria.

2 - Livro de Reclamações: Nos Serviços Administrativos da Instituição encontra-se disponível um Livro de Reclamações que deverá ser disponibilizado aos utentes para os efeitos para que foi criado.

As reclamações apresentadas pelos utentes devem merecer uma análise cuidada para apurar a sua fundamentação e gerar uma reação apropriada pelos responsáveis.

**NORMA XL - Modalidades de participação de familiares e voluntários**

1 - As famílias participam na elaboração do Projeto Educativo, no levantamento das necessidades da instituição, bem como nas propostas para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

2 - As estratégias de condução e atuação para cada criança são discutidas entre os colaboradores e as famílias através de reuniões individuais de avaliação e de outras reuniões previamente marcadas entre educador e pais.

3 - As famílias serão, verbalmente e/ou por escrito, convidadas a colaborar em atividades específicas da instituição, nomeadamente nas atividades previstas no Plano Anual de Atividades.

4 - Os pais serão representados por um grupo de Pais Representantes eleito na primeira reunião de Pais do início do ano letivo.

5 - A instituição acolhe voluntários estabelecendo um programa de voluntariado, os quais são enquadrados pelas regras da lei do voluntariado e aos quais é solicitado certificado de idoneidade.

**NORMA XLI - Condições de saúde das crianças**

- a) As crianças, que apresentem sintomas de doença, não deverão comparecer na instituição;
- b) Se qualquer sintoma se verificar durante o dia, cabe à Instituição contactar de imediato com os Pais, para que, no mínimo espaço de tempo a criança seja encaminhada para casa ou para o médico assistente;
- c) Em casos de sintoma de doença grave ou contagiosa, as crianças só poderão regressar ao CSA, mediante a apresentação de declaração médica original, comprovativa da inexistência de qualquer perigo de contágio;
- d) As crianças que apresentem parasitas não deverão comparecer na instituição até ao desaparecimento total dos mesmos;
- e) É proibido fumar na Instituição, inclusive nos espaços exteriores do CSA;
- f) A vigilância médica das crianças é da responsabilidade das famílias;

- g) Em caso de surto epidémico, como medida profilática, deverá ser pedida pela Direção da Instituição colaboração ao Centro de Saúde local;
- h) Em caso de acidente ou doença súbita deverá a criança ser assistida no estabelecimento ou recorrer ao hospital mais próximo, avisando-se de imediato a família;
- i) A administração de medicação é solicitada por escrito pelos pais e/ou encarregado de educação em impresso próprio, que será entregue à educadora;
- j) Os medicamentos que a criança tenha de tomar deverão ser guardados em local adequado e administrados segundo prescrição médica e indicações fornecidas por escrito à instituição;
- k) As indicações da prescrição médica deverão constar de forma bem legível na embalagem do medicamento, bem como o nome da criança;
- l) Só serão administrados medicamentos cuja hora de toma coincida com o horário de permanência na Instituição, excluindo-se assim os medicamentos de toma única;
- m) A responsabilidade do aparecimento de efeitos secundários provocados pela medicação administrada na instituição é sempre da responsabilidade dos pais e ou encarregado de educação que deu indicações de toma.

## **NORMA XLII- Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo CSA, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

## **NORMA XLIII– Alterações ao regulamento**

- 1 As alterações ao presente regulamento serão informadas e contratualizadas com os utentes ou seus representantes legais 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 Estas alterações serão também comunicadas à entidade competente, a Segurança Social, para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

## **NORMA XLIV- Revogação**

Este regulamento revoga o anterior.

## **NORMA XLV- Entrada em Vigor**

O presente regulamento interno foi aprovado pela Direção em 6 de março de 2014 e entra em vigor a 31 de Março de 2014.

**A Direção**