

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação



1. O **Centro Social Paroquial de Arcos de Valdevez** é uma Instituição Particular de Solidariedade Social designado por Centro Social Paroquial de Arcos de Valdevez, com acordo de cooperação para a resposta social de Creche e Jardim de Infância celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Viana do Castelo, tendo sido erecta canonicamente em pessoa jurídica a 12 de Setembro de 1977 e registada no Livro das Fundações de Solidariedade Social do Ministério dos Assuntos Sociais com o número 22/81. Possui o número 501179704 de Pessoa Colectiva Religiosa.
2. O **Centro Social e Paroquial de Arcos de Valdevez** é uma obra de apoio às famílias destinada à educação das crianças até à entrada do 1º ciclo do ensino básico, apresentando-se como um serviço à sociedade projectando a sua acção educativa no meio em que está inserido, promovendo a educação integral das crianças numa concepção cristã da pessoa humana, da vida e do mundo.
3. Tem em vista prestar um serviço cada vez mais qualificado e certificado nas valências que desenvolve, tendo sempre em atenção a satisfação das necessidades da criança e da família tendo como base o cumprimento da legislação em vigor.

NORMA II Legislação Aplicável

A resposta social Creche rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei nº 172 – A/ 2014, 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - b) Despacho normativo nº75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
 - c) Portaria, nº262/2011, 31 agosto/2013 – Aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da Creche;
 - d) Decreto-Lei nº 33/2014, de 04 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoios social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- Despacho normativo 75/92, de 20 de Maio e 31/2000, de 31 de Julho;
 - Circular número 3 da DGAS, de 02/05/97;
 - Guião técnico nº 4, Dezembro de 1996;
 - Contrato Colectivo de Trabalho;
 - Protocolo de Cooperação entre a MTSS e a CNIS de 2009.

NORMA III Destinatários e Objectivos

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 afetiva;
 - f) Incutir hábitos de higiene e de defesa da saúde;



g) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

NORMA IV Atividades e Serviços

1. A CRECHE presta um conjunto de atividades e serviços, adequados à satisfação das necessidades da criança e orientados pelo atendimento individualizado, de acordo com as suas capacidades e competências (referir todos os que são disponibilizados), designadamente:

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

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V Condições de Admissão

São condições de admissão nesta Instituição:

1. Todas as crianças de ambos os sexos, em regime de externato, com idade compreendida entre os 3 meses e meio e 3 anos de idade, podendo estes limites ser ajustados aos casos excepcionais designadamente para atender as necessidades dos pais.
2. A admissão das crianças com deficiência deverá ser objecto de avaliação conjunta das técnicas do estabelecimento e dos técnicos de ensino especial, que prestam apoio, tendo em atenção:
 - 2.1. O parecer técnico da equipa de apoio precoce;
 - 2.2. Em igualdade de circunstância, a deficiência constitui um factor de prioridade;
 - 2.3. A admissão deverá ser feita o mais precocemente possível, tendo em conta as necessidades das crianças e pais.

NORMA VI Inscrição e/ou renovação da Inscrição

1. Para efeito de admissão deverá ser feita a inscrição do utente através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do seu processo individual, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- 1.1 BI ou Cartão do Cidadão do utente e dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
- 1.2 Cartão de Contribuinte dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
- 1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
- 1.4 Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- 1.5 Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- 1.6 Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar;
- 1.7 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;
- 1.8 2 fotos (tipo passe)

A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Instituição;

2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;



3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo, desde logo, ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
4. As renovações das inscrições devem ser efetuadas, anualmente, durante o mês de Maio, mediante pagamento de 10€ para despesas administrativas;
5. Caso a inscrição não seja renovada até Julho, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte, assim como o mês de Agosto;
6. Caso se verifiquem mensalidades em atraso, não será renovada a inscrição.
7. Durante o ano letivo a Instituição recebe pré-inscrições, ficando o utente na lista de candidatos até ao período de Inscrição, que se realiza entre Maio e Junho
 - 7.1 O horário de atendimento para inscrição e renovação da inscrição é o seguinte: 10h-12h e 14h30-18h;
8. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues aquando do preenchimento da Ficha de Inscrição, na Sede do Estabelecimento.
9. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
10. As inscrições de casos urgentes e particulares, realizadas fora do período que está estipulado, serão analisadas em conjunto pelos membros da Direção.
12. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação da Inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

CrITÉrios e Prioridade na admissão

1. Sempre que a capacidade do estabelecimento não permita a admissão do total de crianças pré-inscritas, as admissões far-se-o de acordo com os seguinte critérios de prioridade:
 - 1.1. Crianças em situao de risco;
 - 1.2. Crianças com necessidades educativas especiais;
 - 1.3. Ausência ou indisponibilidade dos pais em assegurar aos filhos os cuidados necessários;
 - 1.4. Crianças com irmãos a frequentar o estabelecimento;
 - 1.5. Proximidade local;
 - 1.6. Lista de Espera;
2. Na apreciao das regras referidas deverão ser prioritariamente considerados os agregados de mais fracos recursos econmicos.

NORMA VIII

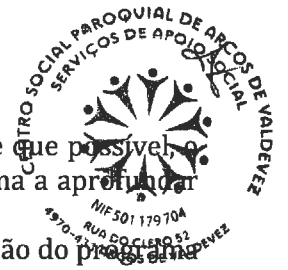
Admissão

1. A Inscrio  realizada pela administrao desta Instituio.
 - 1.1. A Ficha de Admissão será preenchida com a Educadora de Infância do cliente.
2.  competente para decidir o Presidente da Direco.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente, com a maior brevidade possível.
4. No ato da Inscrio, bem como no acto da renovao,  devido o seguinte pagamento: 10€ para despesas administrativas;

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

1. A criança/família que frequenta a Instituio pela primeira vez  acolhida por um colaborador (Educador de Infância, Ajudante da Ao Educativa e /ou Encarregada Geral), que lhe(s) indica o caminho para a sala e lhe(s) faculta todas as informaes sobre os procedimentos ao nível do acolhimento diário da criança.



2. Para um melhor acompanhamento, proximidade e atenção a cada criança, sempre que possível, o Educador e/ou Ajudante da Acção Educativa deve dialogar com a famílias de forma a aprofundar aspectos relativos à caracterização da criança e suas necessidades de intervenção.
3. Se, durante este período, a criança não se adaptar, deverá ser realizada uma avaliação do processo de acolhimento inicial identificando as manifestações e factores que conduziram à sua inadaptação; procura que sejam ultrapassados, estabelecendo novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir é dada a possibilidade, quer à Instituição quer à família de rescindir o contrato.
4. Serão realizados registos do período.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. Do processo individual do Cliente deve constar:

A constar na área administrativa:

- Ficha de Inscrição com os dados de identificação da criança e sua família e respetivos comprovativos;
- Dados facultados no processo de Inscrição, nomeadamente cópia do boletim de nascimento, cópia do boletim de vacinas, declaração médica de como a criança pode frequentar o estabelecimento;
- Cópia dos encargos com a habitação, declaração de IRS e cópia dos dois últimos recibos de vencimento dos familiares;
- Data de início da prestação dos serviços;
- Contrato celebrado entre o estabelecimento e a família;
- Exemplar da apólice de seguro escolar;

A constar na área da direção técnica:

- Horário habitual de permanência da criança na Creche;
- Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade.
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Informação sobre a identidade das pessoas autorizadas a retirar a criança do Centro;
- Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros);
- Registos da formação e resultados da avaliação da eficácia da formação junto das famílias/crianças;

A constar em área que ofereça privacidade e confidencialidade da informação e de acesso exclusivo ao Educador de Infância responsável pela criança:

- Ficha de avaliação de Diagnóstico;
- Plano de Desenvolvimento Individual com o registo da avaliação e necessidades da criança;
- Relatório(s) de avaliação da implementação do PDI;
- Relatório(s) de desenvolvimento, realizados em articulação com entidades externas, no caso de crianças com necessidades educativas especiais;
- Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros);
- Resultados do(s) Relatório(s) de Avaliação do Projecto Pedagógico;
- Programa de acolhimento inicial.

A constar na sala da criança, e com acesso do Educador de Infância e do Ajudante de Acção Educativa responsáveis por esta:

- Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança;
- Pessoas autorizadas para retirar a criança do estabelecimento;
- Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros);
- Registos da realização dos processos;
- Registos dos trabalhos da criança e da entrega à família;
- Lista de pertences;
- Registos de permanência na Instituição.



NORMA XI Listas de Espera

1. No caso de não haver vagas e a família concordar, a Ficha de Pré-Inscrição vai imediatamente para a **Lista de Espera Mod. 054**, não efectuando a Ficha de Inscrição.
2. A Encarregada actualiza a **Lista de Espera Mod. 054**, sempre que: a família/responsável comunica alterações de dados da pré-inscrição; desistência da inscrição, e quando a criança atinge os 3 anos (idade limite de frequência). Nestas duas últimas situações a pré-inscrição é excluída da lista de espera.
3. Quando houver vaga, a Encarregada informa a família/responsável do pré-seleccionado, que se encontra registada na **Lista de Candidatos Mod.086**, de que existe vaga através de contacto telefónico (identificando a pessoa contactada, dia e hora) e marca a entrevista com a Directora Pedagógica.
4. Os critérios de prioridade regem-se pela Norma VII.

NORMA XII Proteção de dados

1. O Centro Social e Paroquial de Arcos de Valdevez compromete-se a tratar os dados pessoais de forma lícita, leal e transparente, não podendo ser tratados posteriormente de uma forma incompatível com esses fins. Os responsáveis pelo tratamento de dados pessoais, assim como as pessoas que, no exercício das suas funções, tenham conhecimento dos dados pessoais tratados ficam obrigados ao sigilo profissional, mesmo após o término das suas funções, excetuando as informações obrigatórias nos termos legais.
2. O Centro Social Paroquial de Arcos de Valdevez tem um Encarregado da Protecção de Dados, que monitoriza a conformidade do tratamento de dados com as normas aplicáveis e é o contacto com o cliente ou utilizador para esclarecimento de questões relativas ao tratamento de dados pessoais.
3. De acordo com as disposições do Regulamento Geral de Protecção de Dados, o titular de dados pode exercer a todo o tempo os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação, oposição e portabilidade, através de solicitação por qualquer dos seguintes meios:
 - 3.1- Identificação: (indicar quem é o Responsável por este processo)
 - 3.2 – Morada: Jardim dos Centenários, 4970-433 Arcos de Valdevez (S. Paio)
 - 3.3 – e-mail: csfavv@sapo.pt

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII Horários de Funcionamento

1. A Creche funciona de Setembro a Julho de cada ano praticando o horário das 07:45h às 19:00h.
2. A Instituição considera que o período de tolerância da manhã é das 07h45 às 08h00 e do final da tarde das 18h30 às 19h00, tendo as famílias que justificar tal necessidade com a apresentação de uma declaração redigida pela entidade patronal.
3. As crianças deverão entrar na Creche:
 - 3.1. Berçário e Sala de 1 ano: até às 10h00.
 - 3.2. Sala dos 2 anos: até às 09h30.Após estes horários as crianças serão recebidas por uma funcionária na receção do Estabelecimento.
4. A Creche poderá gozar de uns dias no Natal, Carnaval e Páscoa estes a estabelecer pela Direcção no início de cada ano lectivo.

- 4.1. A Creche usufrui do primeiro dia do ano lectivo para trabalho do pessoal e preparação das instalações.
5. A abertura da Creche no mês de Agosto fica condicionada à necessidade da maioria das famílias das crianças requererem em impresso próprio, até ao final do mês de Abril, a frequência do mês de Agosto, indicando qual o período correspondente a 22 dias úteis que a criança deixa de frequentar a Creche, para usufruir das férias em comum.
6. O funcionamento da creche no mês de Agosto implica o seu encerramento na última semana para a preparação das instalações para o ano seguinte.
7. Cada criança não deverá frequentar o estabelecimento mais do que 10 horas diárias.

NORMA XIV Cálculo do rendimento per capita

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

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

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 um 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
 - 2.1. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - 2.2. Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao terceiro grau;
 - 2.3. Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
 - 2.4. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - 2.5. Adotados e tutelados pelo utente ou por qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativo ao utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar;
3. Para efeitos de determinação do montante dos **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - 3.1. Do trabalho dependente;
 - 3.2. 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);
 - 3.3. 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;
 - 3.4. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - 3.5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - 3.6. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferencial 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 dez. 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.

3.7. 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%.

3.8. 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**:

4.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

4.2. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria

4.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

4.4. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

4.5. Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

NORMA XV

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

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:

Serviços e Equipamentos	Escalões de Rendimento					
	1º	2º	3º	4º	5º	6º
Creche	15%	22,5%	27,5%	30%	32,5%	35%

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:

3.

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



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

3. Ao somatório das despesas referidas em 4.2, 4.3 e 4.4 do n.º 4 da NORMA XIII 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 à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - 4.1. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - 4.2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima;
5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor, as famílias terão conhecimento no período de Inscrição e/ou na renovação da inscrição, aplicável no ano lectivo a iniciar.

NORMA XVI

Montante e revisão da participação familiar

1. A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
 - a. Sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar, a Direção poderá aplicar uma redução de 20% na participação mensal de um dos utentes.
 - b. A Direção goza o direito de aplicar uma redução de 20% aos filhos dos funcionários.
3. As participações familiares são revistas anualmente no período da renovação da inscrição, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita.
4. Se faltar o mês completo, mas quiser manter o lugar, paga 50% da mensalidade.

NORMA XVII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/participação é efetuado no seguinte período dia 1 ao dia 10 de cada mês, na Secretaria da Instituição, e em horários estabelecidos.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente ao período da 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 XVIII

Alimentação

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada, fornecida pela Creche, mediante ementas semanais elaboradas pela Encarregada Geral, segundo orientações de 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, até aos dois anos de idade;
4. No caso de a criança ser alérgica a algum alimento, esse facto deve ser comunicado para adequação da dieta alimentar;
5. O Horário das refeições da Creche processa-se do seguinte modo:
 - 5.1. Berçário: de acordo com o ritmo de cada criança;
 - 5.2. Sala 1 ano: 10:45h – Almoço; 14:30h – Lanche; 16:30h – Iogurte;
 - 5.3. Sala 2 anos: 11:00h – Almoço e 15:00h – Lanche; 17:00h – Iogurte;

NORMA XIX **Saúde e cuidados de higiene**

1. As crianças que se encontram em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (por exemplo horários e dosagem);
2. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com 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 por motivo de doença, ou por operações cirúrgicas, a Direção goza o direito de solicitar, 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. Caso sejam detetados doenças infecto-contagiosas, nomeadamente agentes parasitários, os encarregados de educação serão alertados de imediato para procederem à desinfeção, não podendo as crianças frequentar a Creche até à inexistência de sintomas. O afastamento obedece à lista de doenças e respetivos períodos de afastamento prescrito no Decreto Regulamentar nº3/95 do Ministério da Saúde.

NORMA XX **Vestuário e Objetos de uso pessoal**

1. As roupas de cama são fornecidas pela Creche;
2. Os encarregados de educação devem fornecer chupetas, assim como um saco para a roupa suja, tudo devidamente identificado com o nome da criança;
3. As crianças devem trazer uma muda de roupa e chapéu, na sua mochila;
4. É obrigatório o uso da bata, na sala dos dois anos
 - 4.1. Meninas: cor-de-rosa;
 - 4.2. Meninos: azul
5. A Instituição/Creche não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.

NORMA XXI **Articulação com a família**

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

1. Sempre que necessário existirá um período de atendimento aos pais ou quem exerça a responsabilidade parental, com marcação prévia com o Educador de sala;
2. Trimestralmente ou sempre que se justifique, serão realizadas reuniões de avaliação do desenvolvimento da criança 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.

NORMA XXII **Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade**

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

NORMA XXIII **Atividades de exterior**

A Creche organiza passeios e outras atividades nas próprias instalações, 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 atividades podem exigir uma participação financeira complementar;
3. Na **Ficha de Admissão Mod. 055** o Encarregado de Educação preenche a autorização de saída para as atividades no meio envolvente.

CAPÍTULO V **RECURSOS**

NORMA XXIV **Instalações**

As instalações da Creche são compostas:

1. Áreas reservadas às crianças:
 - 1.1 Salas de atividades organizadas por grupos etários (Berçário, Sala do 1 ano/Sala parque/ Sala de acolhimento, Sala dos 2 anos)
 - 1.2 Copa
 - 1.3 Dormitório
 - 1.4 Instalações sanitárias
 - 1.5 Cozinha, Lavandaria e Refeitório;
 - 1.6 **Espaço exterior:** Espaço envolvente e parque Infantil.
2. De acordo com o Guião Técnico da Resposta Social Creche da DGAS 12/96 a organização dos grupos por idades não constitui uma diretriz rígida. Compete à Equipa Educativa distribuir os grupos de crianças de acordo com o seu desenvolvimento, orientação pedagógica e condições físicas das instalações.

NORMA XXV **Pessoal**

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

Todas as funções vêm devidamente descritas no **Manual de Funções Mod. 058**, e são do conhecimento de todos os colaboradores.

NORMA XXVI
Direção Pedagógica



1. A Direção Pedagógica 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 Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

2. O Diretor Pedagógico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Gestor da Qualidade.

1. A Equipa Técnica deste estabelecimento é composta por

- 1.1. 1 Diretora Pedagógica;
- 1.2. 2 Educadoras de Infância;
- 1.3. 4 Ajudantes de Ação Educativa;
- 1.4. 2 Empregadas Auxiliares;
- 1.5. 1 Cozinheira;
- 1.6. 1 Ajudante de Cozinha;
- 1.7. 1 Encarregada Geral;
- 1.8. Gestor(a) da Qualidade;
- 1.9. Programas pelo Centro Emprego e Estagiárias, em situações pontuais;

2. Os técnicos e suas funções encontram-se descritos num documento devidamente afixado.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVII
Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. São direitos das crianças e famílias:

- 1.1 O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
- 1.2 Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- 1.3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- 1.4 A ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
- 1.5 Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- 1.6 Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e necessidade;
- 1.7 Ter acesso à ementa semanal;
- 1.8 Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- 1.9 Receber uma formação integral que as ajude ao desenvolvimento equilibrado da sua personalidade;
- 1.10 Ter um ambiente favorável ao seu crescimento: acolhedor, higiénico, humano, sereno, alegre e respeitoso.
- 1.11 Os encarregados de educação têm direito a ser informados periodicamente acerca do processo educativo do cliente e do funcionamento geral da Creche;

2. São deveres das crianças e famílias:

- 2.1 Colaborar com a equipa da CRECHE, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- 2.2 Tratar com respeito e dignidade os funcionários da CRECHE e os dirigentes da Instituição;
- 2.3 Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração deste contrato;
- 2.4 Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
- 2.5 Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;



- 2.6 Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da CRECHE, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- 2.7 Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- 2.8 Conhecer, respeitar e assumir todo o Plano Educativo realizado com as crianças;
- 2.9 Colaborar e comparecer nas reuniões sempre que para elas seja convocado, caso contrário não tem autoridade para avaliar os serviços prestados ao seu filho;
- 2.10 Cumprir os horários e normas estabelecidos pela Instituição;

NORMA XXVIII

Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. São direitos da Instituição:

- 1.1 Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- 1.2 À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- 1.3 Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- 1.4 Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- 1.5 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:

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

NORMA XXIX

Contrato de prestação De serviços

- Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento é celebrado, por escrito, um **Contrato de Prestação de Serviços Mod. 056**, no início de cada ano lectivo, onde constam 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 efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.



NORMA XXX

Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, à Direção Pedagógica;
2. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, à Educadora de Sala;
3. O montante da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 dias consecutivos;
4. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos, podem determinar a exclusão da criança;

NORMA XXXI

Cessação da prestação e dos serviços por facto não imputável ao prestador

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 XXXII

Livro de Reclamações

1. O Centro Social e Paroquial de Arcos de Valdevez assegura o cumprimento da legislação, disponibilizando os documentos exigidos pela legislação a todo e qualquer cliente que queira reclamar.
2. O Gestor da Qualidade juntamente com os elementos que considere adequados, analisa as causas da reclamação e determina as respectivas acções correctivas a tomar, as quais são registadas no **Registo de Não Conformidades, Acções de Melhoria e Reclamações Mod. 083**, de modo a proporcionar respostas adequadas aos clientes o mais rápido e eficazmente possível.
3. Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Encarregada Geral sempre que desejado.

NORMA XXXIII

Livro de registo de ocorrências

1. 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 V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIV

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 XXXV

Integração de lacunas

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

NORMA XXXVI
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. A Instituição fica na incumbência de alertar a Comissão de Protecção de Criança e Jovens sempre que seja detectada uma situação de negligência ou maus tratos nos clientes.
2. Caso seja detectada alguma situação de negligência ou maus tratos nos clientes, perpetrada por algum funcionário da Instituição, cabe à Direcção da mesma proceder às devidas averiguações e, caso se justifique, aplicar um processo disciplinar.
3. Garantir que a entrada dos Encarregados de Educação e colaboradores, nas salas da Creche, realiza-se com o devido equipamento.
4. Sempre que um funcionário deste estabelecimento tenha de administrar um medicamento à criança, os Encarregados de Educação têm de assinar uma declaração de **Assistência Medicamentosa Mod. 075**, que será anexado ao **Mapa de Medicação Mod. 073**.
5. A entrada e saída da criança será efectuada com o acompanhamento de apenas um adulto.
6. As crianças das salas do Berçário e um ano, que cheguem depois das dez, e as crianças da sala dos dois anos que cheguem depois das 09h30, deverão ser entregues a uma funcionária da respetiva sala na receção, para não perturbar a rotina sala. As crianças que vão embora antes das 16h30 serão entregues aos pais, na entrada, por uma funcionária.
7. Sempre que vier alguém buscar a criança, que não esteja mencionado na **Ficha de Admissão - Mod. 055** - terá que fazer chegar à Instituição, por escrito, essa intenção;
8. As crianças poderão trazer um bolo para celebrar o aniversário com os colegas de sala, estando assim proibida a presença de familiares e amigos. São também proibidas as guloseimas e sumos.

NORMA XXXVII
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a partir da data de aprovação.

Nota - Entregar um exemplar aos pais/encarregados de educação

Regulamento aprovado em reunião de Direcção,
dia 4 de Junho de 2019

