



**CENTRO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DE VALDOZENDE**

## **REGULAMENTO INTERNO**

### **CRECHE**

**Lugar do Assento, Rua Reverendo Francisco Abel Lopes, nº 2**

**4845-040 VALDOZENDE**

**Telefone: 253 371 446**

**E-mail: [sede@cssv.pt](mailto:sede@cssv.pt)**

**WEBSITE: [www.cssv.pt](http://www.cssv.pt)**

**CAPITULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este regulamento contempla as condições de acesso e de funcionamento da resposta social de Creche, do polo da Sede, do Centro de Solidariedade Social de Valdozende.

**NORMA 1ª**  
**ÂMBITO DA APLICAÇÃO**

O Centro de Solidariedade Social de Valdozende (designado por CSSV), Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na direção Geral de Segurança Social, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, o respetivo registo foi lavrado 15 de Março em 2004 pelo averbamento nº 3 à inscrição nº 68/1982 fls 134 vº e 135 do livro nº 1 das Fundações de Solidariedade Social, conforme declaração pública em Diário da República. Com sede no Lugar do Assento, rua Reverendo Francisco Abel Lopes, nº 2, na Freguesia de Valdozende do Concelho de Terras de Bouro, distrito de Braga.

O CSSV é uma fundação da Igreja Evangélica Metodista Portuguesa, para dar resposta urgente às necessidades sociais na freguesia de Valdozende, estendendo depois a sua ação a outras freguesias vizinhas. É assim uma instituição de raiz Cristã, apoiando utentes de qualquer nível social, cor, religião ou país.

Os objetivos gerais da instituição, além do trabalho de apoio às famílias, Infância, Juventude e Terceira idade, passam pela criação de emprego, apoiando a comunidade local, no combate à desertificação demográfica.

O Centro de Solidariedade Social de Valdozende – Polo da Sede é uma Instituição Particular de Solidariedade Social com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga em 24/11/2011, para a resposta social de CRECHE que se rege pelas seguintes normas:

**NORMA 2ª**  
**LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Esta resposta social rege-se pela seguinte Legislação e Normativos em vigor:

1. Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de setembro (altera o regime de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social, regulado pelo Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, contemplando este os princípios de simplificação e agilização do regime de licenciamento previstos no Decreto-Lei nº 92/2010, de 26 de julho, e atualiza as remissões e referências legislativas constantes do Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março.

2. Portaria nº 262/2011 de 31 de Agosto, (Estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das creches. Revoga o Despacho Normativo nº 99/89, de 11 de setembro);
3. Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172 - A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS, pela lei nº 76/2015, de 28 de julho que aprova os estatutos das IPSS e pela Lei 150/2015 de 10 de setembro.
4. Portaria 196- A/2015 de 1 de julho (com as alterações introduzidas pela portaria nº 296/2016 de 28 de Novembro e Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, adiante designadas por instituições, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.
7. O Guião Técnico da Creche, da autoria da Direção-Geral da Ação Social.
8. Circular de Orientação Técnica nº 4 de 16 de Dezembro de 2014 da Direcção-Geral da Acção Social (DGAS).

### **NORMA 3ª**

#### **DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

Resposta Social, desenvolvida em equipamento de natureza sócio educativa, para acolher crianças até aos três anos de idade, podendo estes limites serem ajustados aos casos excepcionais, designadamente para atender às necessidades dos pais, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

Como objetivos específicos da resposta social de Creche apresentam-se os seguintes:

- Proporcionar às crianças um clima de segurança física e emocional que contribua para o seu bem-estar e desenvolvimento das mesmas.
- Apoio na educação, formação e desenvolvimento equilibrado das crianças, tendo em vista a sua plena inserção na sociedade como ser autónomo.
- Contributo para a melhoria da qualidade de vida das mesmas;
- Inculcar hábitos de higiene e de defesa da saúde.
- Colaboração com a família para a criação de condições para o desenvolvimento e educação dos seus descendentes.
- Colaboração no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência, encaminhando adequadamente as situações detetadas.
- Prevenir e compensar falhas sociais e culturais do meio familiar.

## NORMA 4ª

### ATIVIDADES E SERVIÇOS

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

1. Componente de apoio sócio familiar que se desenvolve:

▪ Na promoção do acolhimento, guarda, proteção, segurança e de todos os cuidados básicos necessários, destinados a crianças até aos três anos de idade.

▪ Na vertente de retaguarda à família, durante o tempo parcial de afastamento da criança do seu meio familiar, através de um processo de atendimento individualizado e de qualidade que inclui serviços direcionados aos cuidados básicos de:

a) Alimentação diferenciada de acordo com as necessidades das crianças e suas idades de referência;

Leite ou qualquer outra papa que não seja usada no CSSV, devem ser fornecidos pelos pais/responsáveis. Biberões devem ser em número suficiente das mamadas.

b) Higiene adequada às necessidades individuais e de desenvolvimento da criança.

c) Saúde. Assegurando o desenvolvimento harmonioso da criança, colaborando com a família na deteção e despiste precoce de situações de doença, inadaptação ou deficiência, proporcionando o seu adequado encaminhamento.

d) Sono. Proporcionando tempos de repouso e bem-estar, num clima de segurança afetiva e física, respeitando os ritmos de cada criança e da rotina da sala.

e) Sempre que acordado o transporte é feito com o autocarro ou carrinhas da instituição e está organizado com horários e locais de paragem para facilitar a gestão do tempo e assegurar condições de segurança.

f) Sempre que seja necessário fazer o transporte para alguma atividade, que obrigue as crianças a serem transportadas fora do horário acordado, será dada aos pais a informação com a devida antecedência.

2. Componente de desenvolvimento:

Esta componente contempla a promoção do desenvolvimento integral da criança, num clima de segurança afetiva e física, acompanhando o seu processo evolutivo, através de práticas adequadas para cada faixa etária.

3. Componente educativa-pedagógica:

A componente educativo-pedagógica promove:

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

- A colaboração e partilha de responsabilidades no processo educativo com a família.

- O favorecimento da formação e desenvolvimento equilibrado da criança, através da promoção de aprendizagens diferenciadas e significativas.

- A estimulação do desenvolvimento global da criança na vertente emocional, cognitiva, comunicativa, social e motora, através da implementação e adequabilidade de práticas lúdico-pedagógicas intencionais, estruturadas e organizadas.

#### 4. Atividades

As atividades são propostas anualmente pela equipa educativa da resposta social, que em cada início de ano letivo, elabora o Plano Anual de Atividades. Este Plano é apresentado para aprovação à Direção. Posteriormente é feita a sua apresentação aos encarregados de educação /ou representantes legais e exposto em local visível para acesso de todos os intervenientes. Cabe ainda à equipa educativa a responsabilidade de elaborar o Projeto Pedagógico da respetiva sala, que tem em conta o tema definido para o ano letivo e Plano Anual de Atividades.

## **CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DAS CRIANÇAS**

### **NORMA 5ª**

#### **INSCRIÇÃO E/OU RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO**

1. Na creche só poderão ser admitidas crianças com idade até aos 36 meses, salvo casos excecionais devidamente analisados.

Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante entrega dos seguintes documentos:

- a) Boletim de Nascimento ou Cartão de Cidadão do utente;
- b) Cópia do Cartão de Assistência Médica da criança, quando não possui Cartão de Cidadão;
- c) Número da Segurança Social da Criança e número de contribuinte;
- d) Cópia do Boletim de Vacinas da criança;
- e) Declaração médica que comprove que a criança pode frequentar o estabelecimento com outras crianças;
- f) Cópia dos cartões de cidadão do (s) pais/ ou dos responsáveis legais;

- g) Cópia dos cartões de Cidadão das pessoas a quem a criança pode ser entregue;
- h) Cópia da declaração de IRS todos os anos;
- i) Os documentos mencionados neste ponto devem ser entregues no momento de admissão da criança junto dos serviços administrativos;
- j) Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela da criança;
- k) Em situação de desemprego o comprovativo de Subsídio de Desemprego/ Subsídio Social ou outro;
- l) Em situação de famílias monoparentais, comprovativo de residência (ex: recibo de Eletricidade/Água/contracto de arrendamento);

2. As inscrições podem ser efetuadas, durante todo o ano mas a renovação da inscrição deverá ser realizada no mês de maio, mediante o pagamento de um valor de matrícula que deverá ser entregue no momento da renovação. Estes custos são associados à constituição do processo individual da criança acrescido do prémio de seguro.

3. Declaração assinada pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais em como autorizam a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

5. Caso a inscrição não seja renovada até final de maio, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte.

6. Caso se verifiquem mensalidades em atraso, não será renovada a inscrição.

#### Seguro Obrigatório

- A Instituição contratará anualmente um seguro de acidentes pessoais que abrange todas as crianças que frequentam a resposta social;
- O pagamento do referido seguro é da responsabilidade da instituição;
- O supracitado seguro não abrange objetos pessoais que as crianças possam utilizar ou trazer, como por exemplo: óculos, aparelhos auditivos, dentários ou outros, objetos em ouro e de uso pessoal, brinquedos etc.

## **NORMA 6ª**

### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

Sempre que o número de pedidos seja superior ao número de vagas disponíveis, a instituição aceitará a admissão segundo os seguintes critérios de prioridade na seleção dos utentes, mediante uma pontuação aplicável a cada um dos critérios:

- Baixos recursos económicos do agregado familiar
- Residente na área de intervenção da instituição
- Irmãos a frequentar a instituição
- Pais ou responsáveis a trabalhar na instituição
- Criança em situação de risco e ou encaminhada pela segurança social
- Ter idade adequada e manifesta necessidade familiar
- Criança com necessidades educativas especiais
- Vaga

## **NORMA 7ª**

### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar.
2. São competentes para decidir o processo de admissão os serviços administrativos da instituição, a equipa técnica com a Direção
3. Da decisão será dado conhecimento aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais no prazo máximo de 15 dias, via telefone, carta ou e-mail;
4. Após decisão favorável à admissão da criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá em conta a entrevista de avaliação Diagnóstica, quando se justificar, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Direção Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Na admissão deverão ainda ser assinadas, pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, as seguintes declarações de autorização:
  - a) De acordo com a orientação (005/2018 de 03 de agosto) da DGS-Direção Geral Saúde a administração de ben-u-ron em crianças, deve seguir as seguintes orientações: Retal  $\geq 38^{\circ}\text{C}$ ; b) Axilar  $\geq 37,6^{\circ}\text{C}$ ; c) Timpânica  $\geq 37,8^{\circ}\text{C}$ ; d) Oral  $\geq 37,6^{\circ}\text{C}$ .

Importa referir que a temperatura corporal varia ao longo do dia sendo mais elevada entre as 16 e as 21 horas e mais baixa ( $0,5-1^{\circ}\text{C}$ ) entre as 03 e as 08 horas.

- b) De registo fotográfico e vídeo das crianças para constituição do respetivo portefólio;
- c) De registo fotográfico e vídeo das crianças para outros fins.
- d) Outras que a Instituição entenda necessárias.

7. As crianças que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, passam a constar de uma lista de candidatos e o seu processo fica arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, através de carta ou contacto telefónico.

8. Caso se verifiquem vagas no decorrer do ano letivo serão chamadas estas crianças para ocupar as vagas existentes.

### **NORMA 8ª**

#### **ACOLHIMENTO NOVOS UTENTES**

Cabe à equipa educativa sob a orientação técnica acolher sempre o utente num ambiente de tranquilidade e responsabilidade. O processo de acolhimento deve ter em conta os seguintes procedimentos:

1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente. Para o efeito é usado o documento próprio que está relacionado com o Processo de Adaptação da criança.
2. Aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
3. Na medida da possibilidade dos pais (ou de quem exerça as responsabilidades parentais) e do funcionamento da resposta, durante o período de adaptação o tempo de permanência da criança no equipamento deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado.
4. Avaliar as reações do utente no primeiro mês na instituição.
5. Através da Lista de Pertences (documento interno DR.01.05) é registado o inventário dos bens que o utente fornece para seu próprio cuidado, como fraldas, toalhetes, chupetas, escova de dentes, pasta de dentes, escova do cabelo, roupas, etc;
6. Evidenciar a importância da participação da (s) pessoa (s) próxima (s) do utente nas atividades desenvolvidas;
7. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
8. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alternando, sempre que necessário;



9. Caso se verifique inadaptação por parte da criança deve a equipa educativa verificar quais os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

## **NORMA 9ª**

### **PROCESSO INDIVIDUAL DA CRIANÇA**

Todos os utentes devem ter um processo individual que pode ser consultado pelos encarregados de educação ou representantes legais, sempre que seja solicitado.

Nesta instituição o processo divide-se em duas partes: a parte administrativa, onde constam todos os dados de identificação pessoal, quer da criança quer dos seus responsáveis, a situação social e financeira dos mesmos, bem como a situação médica. A outra parte do processo está ao cargo da equipa educativa, e deste constam a Ficha de Avaliação Diagnóstica, a Ficha de Diagnóstico de Competências, a Ficha de Medicação em S.O.S, a Lista de Pertences, as Avaliações, autorizações, atestados médicos, etc.

Do processo individual da criança devem constar:

- Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança, pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
- Data de início de frequência da CRECHE;
- 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;
- Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros), sendo necessária a sua permanente atualização;
- Comprovação da situação das vacinas;
- Declaração com identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e autorização escrita da (s) pessoa (s) a quem a criança possa ser entregue;
- Informação sociofamiliar incluindo eventualmente certidão do tribunal com regulação das responsabilidades parentais.
- Exemplar do contrato de prestação de serviços;

- Exemplar da apólice de seguro de acidentes pessoais;
- Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
- Relatórios da integração da criança e de avaliação da implementação do PI;
- Outros relatórios;
- Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
- 2. O processo individual da criança é arquivado em local próprio e de fácil acesso ao Educador de Infância e à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- 3. Cada processo individual deve ser continuamente atualizado;

### **CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA 10ª**

#### **FREQUÊNCIA**

Para efeitos de frequência da CRECHE, importa assegurar que:

1. Quando a criança estiver debilitada por doença aguda não deve frequentar a Creche até ao seu restabelecimento.
2. Quando se trate da admissão de criança com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, seja garantida previamente à frequência a colaboração das equipas locais de intervenção na infância.

#### **NORMA 11ª**

#### **HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

1. A creche funciona de Segunda a Sexta das 7h30m às 18h30m, nas instalações. Os serviços terminam às 19h30m, com transporte das crianças para as suas famílias.

A receção das crianças é feita das 07:30m às 9:30m. Após as 09:30 todo o edifício será fechado para segurança das crianças.

A entrada após as 09h30m deve ser comunicada atempadamente à equipa educativa e deve de igual modo, ser justificada, pois como todos devem compreender, a chegada tardia à instituição põe em causa a interrupção das atividades pedagógicas.

O horário de atendimento aos encarregados de educação é das 14 às 15 horas, sempre que necessário, com a devida marcação.

2. A Creche estará encerrada nos seguintes períodos.
  - Uma semana no período de verão e uma semana no período de inverno

- Feriado Municipal (20 de Outubro);
  - Feriados Nacionais;
  - Dias Santos;
  - Terça-feira de Carnaval;
  - Segunda-feira de Páscoa
  - Sempre que se justificar, por motivos de força maior.
3. Se a instituição necessitar de fechar por motivos justificados, serão os encarregados de educação avisados com a devida antecedência.
4. Da parte da tarde, os responsáveis só poderão vir recolher as crianças depois de terminadas todas as atividades do dia, ou seja, a partir das 16h30. No entanto, caso seja necessário a criança se ausentar mais cedo por algum motivo como; consulta médica ou outra situação, o responsável pela mesma deve avisar a responsável da sala atempadamente, para que esta possa preparar a criança para a sua saída.
5. Cada criança possui uma caderneta que serve para transmissão de informação entre a equipa educativa e encarregados de educação.
6. As crianças só podem ser entregues a quem esteja autorizado para o efeito e registado em declaração própria aquando da admissão.
7. A instituição deverá ser informada de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer.
8. Cada criança não deverá frequentar a CRECHE mais do que (11) horas diárias, devendo igualmente usufruir de um período de férias em comum com a família.

## **NORMA 12ª**

### **CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1. Sem prejuízo da aplicação da fórmula (\*) prevista na Circular de Orientação Técnica n.º 4 da Segurança Social de 16 de dezembro de 2014, com as necessárias adaptações e atualizações em função do agravamento das condições económicas e sociais do país, e da região envolvente, e ponderados outros elementos conhecidos que possam condicionar os rendimentos mensais do agregado familiar, as mensalidades em vigor serão corrigidas em função dos serviços prestados e do serviço de transporte, pelo que, por razões de sustentabilidade da instituição, não poderão ser inferiores aos seguintes valores:

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

## FÓRMULA DE CÁLCULO DO RENDIMENTO FAMILIAR

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

N

### **SENDO:**

RC – Rendimento *per capita* mensal

RAF – Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D – Despesas mensais fixas

N – Número de elementos do agregado familiar

O valor da comparticipação familiar determina-se pela aplicação de uma percentagem ao rendimento per capita mensal do agregado familiar, definida pela instituição no respetivo regulamento interno, sendo que quando este for omissivo, se aplicam supletivamente as seguintes percentagens:

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) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- b) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- c) Tutores e pessoas a quem a criança esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- d) Adotados e tutelados por qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de 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;
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única; \*
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria; \*
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência; \*
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica; \*
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

\*

## NORMA 13ª

### TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços da CRECHE é determinada pelo posicionamento, num dos escalões abaixo apresentados e indexados à RMMG, de acordo com o rendimento per capita do agregado familiar.
2. O valor da comparticipação familiar mensal é determinada pela aplicação da percentagem ao rendimento per capita mensal do agregado familiar, conforme se apresenta:
3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
4. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório adequado;
  - b) Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação a aplicar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
6. Em caso de alteração à tabela em vigor o regulamento interno será revisto e comunicado às partes interessadas;

Valência da Creche			
Escalão	de – a (% sobre RMMG)		Contribuição =Percentagem sobre rendimento Per Capita
Escalão 1	≥	30% - 174,00€	17.5%
Escalão 2	≥ 30% - 174,01€	≤50% - 290,00€	22,5%
Escalão 3	≥ 50% - 290,01€	≤ 70% - 406,00€	27,5%
Escalão 4	≥70% - 406,01€	≤ 100% - 580,00€	30.0%
Escalão 5	≥ 100% - 80,01€	≥ 150% - 870,00€	32,5%
Escalão 6	≥	150% - 870,00€	32,5%

## **NORMA 14ª**

### **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real por criança, 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 podem ser revistas anualmente pela Direção, no início do ano letivo, sem prejuízo do nº 6 da Norma 13ª;
3. A comparticipação de cada criança pode ser revista no caso de ocorrerem alterações ao rendimento per capita do seu agregado familiar, no início de cada ano letivo.

## **NORMA 15ª**

### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição ou transferência bancária;
2. A frequência da CRECHE implica o pagamento de 11 meses e meio, entre os meses de setembro e agosto.
3. O pagamento de outras atividades desenvolvidas pela CRECHE que acarretem custos para a Instituição tais como, atividades extracurriculares; música, ginástica, piscina, passeios, visitas, alugueres de autocarros, entre outros, não estão incluídos na mensalidade, sendo o pagamento efetuado previamente conjuntamente com a mensalidade.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência da criança até estarem regularizadas as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

## **NORMA 16ª**

### **DESCONTO NAS MENSALIDADES**

Os encarregados de educação ficam sujeitos às seguintes condições:

1. Nas situações em que se verifique a frequência de mais de uma criança do mesmo agregado familiar, haverá a redução de 20% na comparticipação referente a uma segunda criança e a cada uma das restantes.
2. Haverá lugar a uma redução de 20% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, por motivo de doença ou férias, devidamente justificados, exceder 15 dias seguidos. O desconto será aplicado aquando do pagamento da mensalidade seguinte e desde que este ocorra dentro do prazo estabelecido.

3. Em situações especiais o Centro de Solidariedade Social de Valdozende poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
4. Não são aceites desistências para o mês de julho, em caso de não frequência, aplicar-se-á o critério estabelecido no ponto 2 desta norma.

## **CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DAS ATIVIDADES E SERVIÇOS**

As atividades e serviços prestados constam na Norma 4 deste regulamento.

### **NORMA 17ª**

#### **NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO**

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada e adaptada às suas especificidades, fornecida pela CRECHE, mediante ementas elaboradas semanalmente, e afixadas em local visível e acessível aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais;
2. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
  - Suplemento da manhã
  - Almoço
  - Lanche
3. O suplemento da manhã não substitui o pequeno-almoço, pelo que os pais/responsáveis deverão assegurar que as crianças realizam essa refeição antes da sua entrada na creche.
4. As dietas, o seu tipo e duração, devem ser atempadamente comunicadas e, sempre que possível, acompanhadas de justificação médica.
5. Quando não for possível à instituição fornecer o tipo de dieta recomendada, a família deve acertar uma solução com a Direção Técnica.
6. A alimentação será ajustada a alergias, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, desde que:
  - a) Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
  - b) Os recursos disponíveis permitam a preparação e confeção dessas refeições.
7. Para as crianças do berçário, o leite é fornecido pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais das crianças. As papas são fornecidas pela Instituição salvo se os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais preferirem uma papa específica (sendo, nestes casos, sua responsabilidade a disponibilização das mesmas);



## **NORMA 18ª**

### **CUIDADOS DE HIGIENE E SAÚDE**

A CRECHE pretende assegurar um desenvolvimento harmonioso da criança, colaborando com a família na deteção e despiste precoce de situações de doença, inadaptação ou deficiência, proporcionando o seu adequado encaminhamento.

Assim, para que os cuidados a ter possam ser devidamente assegurados, devem ter em conta os seguintes itens:

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 (identificação do medicamento, dosagem, período de administração, horários de administração, condições de conservação. Os produtos medicamentosos devem estar identificados com o nome da criança e a sua administração exige o preenchimento do impresso pedido de administração de medicação/prescrição médica);
2. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vómitos ou diarreia, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão avisados, a fim de, com a maior brevidade, irem buscar a criança e providenciarem as diligências julgadas necessárias. Se constar no processo individual da criança a autorização de administração do ben-u-ron, assinada pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, após chamada telefónica com a pessoa a contactar em caso de necessidade, será administrada à criança a dosagem indicada;
3. Sempre que a criança se ausentar durante 15 dias consecutivos, por motivo de doença infetocontagiosa deverá apresentar, na altura do seu regresso à CRECHE, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento;
4. Em caso de acidente da criança na CRECHE, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, 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 expensas dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
6. Outros (por exemplo: caso sejam detetados agentes parasitários, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão alertados de imediato para procederem à desinfeção e não poderão as crianças frequentar a CRECHE até que apresentem a cabeça completamente limpa).

## **NORMA 19ª**

### **VESTUÁRIO E OBJETOS DE USO PESSOAL**

1. O cobertor para a cama da criança é da responsabilidade dos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, as restantes roupas pela CRECHE.
2. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais devem fornecer chupetas e outros objetos de higiene pessoal (fraldas, toalhetes, cremes), escova e pasta dentífrica, escova de cabelo, tudo devidamente identificado com o nome da criança e registados na Lista de Pertences;
3. As crianças devem trazer uma muda de roupa;
4. A criança na creche tem de usar bata para proteger as suas roupas.
5. A Instituição/CRECHE não se responsabiliza por danos (ex: quebra de óculos) ou perdas de valores (ex: ouro) ou brinquedos trazidos de casa.

## **NORMA 20ª**

### **ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA**

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

1. Haverá, semanalmente, por marcação prévia uma hora de atendimento aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais.
2. O Plano Individual da Criança será validado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, sendo semestralmente, ou sempre que se justifique, realizada a sua avaliação com o envolvimento dos mesmos;
3. Semestralmente, ou sempre que se justifique, serão realizadas reuniões/ações de informação com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais (de acordo com o projeto pedagógico);
4. Aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, quando solicitado, será facultado o conhecimento das informações constantes do Processo Individual da Criança;
5. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão envolvidos nas atividades realizadas na CRECHE, de acordo com o plano anual de atividades e o projeto pedagógico em vigor.

## **NORMA 21ª**

### **ATIVIDADES PEDAGÓGICAS, LÚDICAS E DE MOTRICIDADE**

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

## **NORMA 22ª**

### **ATIVIDADES DE EXTERIOR**

A CRECHE organiza passeios e outras atividades no exterior, inseridos no projeto pedagógico, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade da criança:

1. Previamente a qualquer deslocação ao exterior, os Encarregados de Educação receberão um documento escrito com toda a informação necessária à realização da atividade. Os respetivos pedidos de autorização devem ser assinados e devolvidos à instituição. Sem a apresentação destas autorizações, as crianças não poderão participar na atividade programada.

2. Eventualmente, algumas atividades podem exigir uma comparticipação financeira complementar, de acordo com o n.º 3 da NORMA 15ª.

## **NORMA 23ª**

### **OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS**

A instituição procurará assegurar o acompanhamento dos utentes que não possam participar em atividades exteriores.

## **NORMA 24**

### **GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS OU MAUS-TRATOS**

Nesta Instituição existe uma política de tolerância zero em relação aos maus-tratos. Assim, a instituição elaborou um pequeno manual onde estão descritos os procedimentos a tomar, em caso de negligência, abusos ou maus tratos.

Para se detetar situações de negligências ou maus-tratos é importante ter em conta uma série de indicadores que apontam para a sua existência, os quais, podem ser:

- Físicos
- Comportamentais
- Sexuais
- Financeiros

#### **1. Quanto aos prestadores de cuidados (pais)**

Devem ser tomados em conta sinais de cansaço, stress ou desinteresse; recriminação injustificada de comportamentos do utente; agressividade, infantilização ou desumanização no trato; tentativa de evitar contactos do utente com terceiros; comportamento defensivo, agressivo ou evasivo quando confrontado com a suspeita de maus-tratos.

1.1. Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao utente por parte das pessoas que lhe são próximas, os colaboradores devem informar os responsáveis da instituição. Cabe aos responsáveis da instituição avaliar a situação em causa,

auscultando o utente e pessoa (s) próxima (s). De acordo com a situação, os responsáveis devem informar, formar e apoiar o utente e a (s) pessoa (s) próxima (s) a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do utente;

## 2. Quanto aos Colaboradores

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao utente por parte dos colaboradores, os responsáveis pela valência devem auscultar todas as partes envolvidas e garantir que os direitos do utente, não são postos em causa neste processo. Devem de igual modo, acionar junto dos colaboradores mecanismos de sanção, de acordo com cada situação;

2.1. Deve-se assegurar que haja um despiste compreensivo e uma resposta imediata, assim que existam suspeitas de ocorrência de uma situação de violência.

2.2. Todos os passos dados conforme orientação dos pontos anteriores serão registados em impresso próprio elaborado para o efeito.

2.3. A instituição fica na incumbência de alertar a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco sempre que seja detetada uma situação de negligência ou maus-tratos nas crianças.

## **CAPÍTULO V – RECURSOS**

### **NORMA 25ª**

#### **INSTALAÇÕES**

As instalações desta resposta social encontram-se no Lugar do Assento, Rua Reverendo Francisco Abel Lopes, nº 2, da freguesia de Valdosende, 4845-040.

A zona reservada aos encarregados de educação ou responsáveis legais é o Piso 0, a receção e sala de reuniões. Todas as outras áreas só podem ser visitadas mediante autorização. Todas as áreas estão descritas no Manual de Acolhimento do Utente.

A creche do CSSV tem 3 salas com capacidade para 42 crianças:

- Sala 1 com – Berçário e Sala Parque, recebe os bebés até à aquisição da marcha, com capacidade para 10. Neste espaço existe a copa de leites e o espaço para higienização das crianças.
- Sala 2 – recebe crianças entre a aquisição da marcha até aos 24 meses, e tem capacidade para 14.
- Sala 3 – recebe crianças entre os 24 e os 36 meses, e tem capacidade para 18 crianças.
- Salão Polivalente para uso de atividades complementares.
- Refeitório devidamente equipado para as crianças das salas 2 e 3 da creche.
- Sanitários equipados para as crianças das salas 2 e 3 da creche.
- No exterior e a todo o comprimento das salas da infância, existe um parque infantil devidamente equipado e homologado.

## **NORMA 26ª**

### **PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto à CRECHE encontra-se afixado em local visível e de fácil acesso, contendo a identificação dos recursos humanos, categorias profissionais e respectivos horários, definido de acordo com a legislação em vigor.

## **NORMA 27ª**

### **DIREÇÃO TÉCNICA**

A direção Técnica das valências da infância é na atualidade assegurada nos termos da Portaria 262/2011 de 31 de Agosto por um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

O (A) Diretor(a) Técnico(a) é substituído(a), nas suas ausências e impedimentos, por um(a) colaborador(a) com formação técnica adequada, nomeado(a) para o efeito.

## **NORMA 28ª**

### **FUNÇÕES DOS RECURSOS HUMANOS DA INSTITUIÇÃO**

#### **FUNÇÕES DO PESSOAL TÉCNICO**

O pessoal técnico compreende todos os colaboradores que desempenham funções de gestão e organização pedagógica, intervenção educativa e promoção do desenvolvimento integral das crianças.

## **CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 29ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DAS CRIANÇAS E FAMÍLIAS**

1. São direitos das crianças e famílias, entre outros, os seguintes:

- 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, políticas e culturais;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
- d) 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.

2. São deveres das crianças e famílias:

a) Colaborar com a equipa da CRECHE, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;

b) Tratar com respeito e dignidade os trabalhadores da CRECHE e os dirigentes da Instituição;

c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do contrato;

d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;

e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

f) Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender interromper o serviço temporária ou definitivamente.

### **NORMA 30ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Instituição:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

c) Proceder à averiguação da real situação do agregado familiar, designadamente através dos elementos necessários à comprovação das declarações prestadas pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais no ato da admissão;

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

e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

## 2. São deveres da Instituição:

- a) Respeitar a individualidade das crianças e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação das partes interessadas;
- g) Manter os processos das crianças atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais das crianças.
- i) Receber as participações mensais e outros pagamentos, nos prazos fixados.

## **NORMA 31ª**

### **DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL DOCENTE**

- Ser respeitado na sua dignidade profissional e pessoal, por todos os membros da comunidade educativa;
- Formação e informação destinada a atualizarem e aprofundar conhecimentos e competências profissionais;
- Apresentar sugestões à Direção, quer diretamente, quer indiretamente, quer por intermédio da estrutura pedagógica;
- Apoio técnico, documental e de material capaz de viabilizar o exercício da atividade educativa;
- Dispor de um espaço físico adequado para a preparação das atividades e reuniões;
- Isenção, zelo, obediência, lealdade, sigilo e correção;
- Exercer a atividade educativa de acordo com os Projetos Educativo e Pedagógico;

- Promover a criação e desenvolvimento de relações de respeito com todos os membros da comunidade educativa;
- Participar na organização das atividades educativas e assegurar a sua realização;
- Empenhar-se nas ações de formação em que participar;
- Ser assíduo e pontual;
- Colaborar com todos os intervenientes no processo educativo;
- Conhecer e cumprir o regulamento interno e o manual de acolhimento;
- Respeitar a natureza confidencial da informação relativa aos utentes e suas famílias.

### **NORMA 32ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL NÃO DOCENTE**

- Ser respeitado na sua dignidade e no exercício das suas funções;
- Beneficiar da participação em ações de formação que contribuam para o melhoramento do seu desempenho;
- Reunir com a diretora técnica, sempre que tal se mostre de interesse, embora sem perturbar o normal funcionamento das atividades;
- Colaborar para a unidade e boa imagem da Instituição e seus serviços;
- Guardar sigilo profissional;
- Ser assíduo e pontual;
- Conhecer e cumprir com o regulamento interno e o manual de acolhimento;
- Zelar pela arrumação, conservação e limpeza de mobiliário; matéria e instalações;
- Procurar resolver com a devida compreensão pequenos problemas e conflitos.

### **NORMA 33ª**

#### **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, no qual constem os direitos e obrigações contratuais 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, podendo dar lugar à celebração de novo contrato ou apenas a uma adenda ao mesmo.



## **NORMA 34ª**

### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DOS PAIS OU DE QUEM EXERÇA AS RESPONSABILIDADES PARENTAIS**

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Direção Técnica;
2. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada com 3 dias de antecedência;
3. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos podem determinar a interrupção da prestação dos serviços pela CRECHE, dando lugar a outra criança em lista de espera.
4. Caso se verifique inadaptação por parte da criança deve a equipa educativa avaliar quais os indicadores que conduziram à inadaptação da mesma e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir contrato.

#### **Ausências Justificadas:**

Consideram-se justificadas as ausências resultantes de doença devidamente comprovada ou de outros motivos válidos que a equipa venha a considerar justificativos.

#### **Ausências Injustificadas:**

As ausências não justificadas das crianças, podem determinar o cancelamento da respetiva inscrição, sem prejuízo da exigibilidade das correspondentes participações familiares devidas até à data do cancelamento.

## **NORMA 35ª**

### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços.
2. Por denúncia, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais têm 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 36ª**

### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

1. A Instituição possui Livro de Reclamações segundo a legislação em vigor e de acordo com o Decreto-lei 156/2015 de 15 de setembro que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do Livro de Reclamações.

2. O livro de reclamações estará disponível no horário de expediente da instituição e na totalidade do período de funcionamento da CRECHE, podendo ser solicitado por qualquer interessado durante esse período.

### **NORMA 37ª**

#### **GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES**

De acordo com o Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços, que tenham contacto com o público em geral, esta instituição possui livro de reclamações e a sua divulgação encontra-se em local visível, conforme a lei.

1. Em caso de este ser solicitado pelo utente deve a instituição facultá-lo no imediato e gratuitamente.

2. Após reclamação no livro a instituição deve remeter no prazo de 5 dias úteis o original aos serviços da segurança social.

3. Caixa de reclamações/sugestões

Caso queira apresentar uma sugestão ou reclamação sobre os nossos serviços, poderá fazê-lo em impresso próprio que deve ser pedido aos serviços administrativos ou na receção.

As reclamações/sugestões são sempre atendidas mediante o seu conteúdo e o seu carácter de urgência.

As sugestões são sempre bem-vindas para melhoria dos nossos serviços.

### **NORMA 38ª**

#### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

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

### **CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 39ª**

#### **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 aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, 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 quem exerça as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA 40ª**

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

#### **CASOS OMISSOS**

Qualquer caso omissos neste regulamento interno será de resolução e competência da Direção do Centro de Solidariedade Social de Valdozende, e terá sempre em conta o disposto no Contrato de Prestação de Serviços, nos Estatutos da Instituição, na Lei Geral de Trabalho, na Convenção Coletiva aplicável, ou por alterações de regulamentação da Segurança Social.

#### **NORMA 41ª**

#### **DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

#### **ASPETOS DE ORDEM GERAL**

1. A instituição não se responsabiliza pela perda ou danos de objetos pessoais tais como pulseiras, fios, brinquedos, etc.
2. O desrespeito pelas normas deste regulamento poderá levar à suspensão da criança.

#### **NORMA 42ª**

#### **ENCERRAMENTO EVENTUAL**

O Centro de Solidariedade Social de Valdozende não responde por quaisquer prejuízos derivados de eventual encerramento da Creche, temporária ou definitivamente, por razões alheias à sua vontade ou por motivo de força maior

#### **NORMA 43ª**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor decorridos 30 dias da data da sua alteração, que será comunicada aos Serviços do CDSS Braga.

Revisto e aprovado pela Direção a 18 de julho de 2019