

---

CRECHE JARDIM NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO - SERPA

---

*Handwritten signature*



# Regulamento Interno

---

## Resposta Social

---

### Creche

## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA I

##### Âmbito de Aplicação

A Creche Jardim de Nossa Senhora da Conceição de Serpa, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), registada pelo averbamento n.º 3 à inscrição n.º 13/83, a fls. 21 verso e 22 no livro n.º 2 das Associações de Solidariedade Social e considera-se efetuado em 31/05/2021, com sede sita na Rua das Portas de Moura, na localidade de Serpa, funciona com acordo de cooperação para a resposta social de Creche, celebrado com o ISS, I.P. - Centro Distrital de Beja, e rege-se pelas seguintes normas;

#### NORMA II

##### Legislação Aplicável

A Creche Jardim de Nossa Senhora da Conceição de Serpa, rege-se igualmente pelo estipulado:

- Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro – Alteração ao regulamento de registo dos Estatutos das IPSS;
- Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário - Protocolo em vigor;
- Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro.
- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da Cooperação estabelecida entre o ISS- I.P. e as IPSS;
- Anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual, ou alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, - Cálculo da Participação Familiar;
- Portaria n.º 262/2011, de 31 agosto – (Normas reguladoras das condições de Instalação e Funcionamento da Creche);
- Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho, que estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico de reclamação;
- Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, que aprova o modelo de edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações nos formatos físico e eletrónico;
- Portaria 896/2008 de 18 de agosto e pela Convenção Coletiva de Trabalho aplicada à Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade em vigor a cada momento (da matéria).

**NORMA III****Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes, ou dos seus representantes legais, ao nível da gestão das respostas sociais.

**NORMA IV****Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. A Creche Jardim Nossa Senhora da Conceição de Serpa, na resposta social de Creche, assegura as seguintes atividades e prestação dos serviços:
  - 1.1. Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança;
  - 1.2. Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
  - 1.3. Cuidados de higiene Pessoal;
  - 1.4. Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
  - 1.5. Prevenir e despistar, precocemente, qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco e assegurar o encaminhamento mais adequado;
  - 1.6. Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
  - 1.7. Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança.
  - 1.8. A Instituição pode promover passeios e atividades lúdicas dentro ou fora, da Instituição, relacionadas, ou não, com o tema do Projeto Pedagógico de Sala; poderão ser utilizados registos fotográficos, das crianças, como complemento às atividades pedagógicas.

**CAPÍTULO II****PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES****NORMA V****Condições de Admissão**

1. São condições de admissão na resposta social de Creche, desta instituição, crianças até aos três anos de idade, desde que em condições de saúde compatíveis com o regular funcionamento do estabelecimento;

2. A admissão de crianças com Necessidades Educativas Especiais carece de avaliação e parecer prévio, positivo, por parte dos Educadores, bem como de técnicos e especialistas da Intervenção Precoce, salvaguardando também a existência de colaboradores e dos meios necessários e específicos para lhe prestar serviço. Deve o Encarregado de Educação, ou quem exerça as responsabilidades parentais sobre a criança, entregar na Instituição um relatório redigido pelo médico, considerando as necessidades da criança;
3. As diligências pré-contratuais, para a frequência na resposta social, de qualquer criança, devem ser efetuadas pelo Encarregado de Educação ou por quem exerça as responsabilidades parentais da criança.
4. A inscrição e frequência na resposta social de Creche, pressupõe a concordância das regras de funcionamento refletidas do Regulamento Interno em vigor.

## NORMA VI

### Candidatura

1. Para efeitos de inscrição, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma para a admissão/matricula, que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Ficha de Admissão Matricula e Ficha de Autorizações (de quem pode “levar”) o cliente;
  - 1.2. Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas, do cliente e dos seus representantes legais;
  - 1.3. Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar (nomeadamente IRS);
  - 1.4. Extrato de Remunerações da Segurança Social dos representantes legais;
  - 1.5. Renda, prestação com a habitação.
2. O período de candidatura decorre durante todo o Ano Letivo;
  - 2.1. O horário de atendimento para candidatura:
    - 09h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00.
    - A candidatura deverá ser entregue nos serviços da Secretaria, sita em Largo Portas de Moura s/nº, ou no Equipamento onde funciona a resposta social de Creche, no Lugar da Hortinha s/nº, na localidade de Serpa.
  - 2.2. A candidatura, poderá também ser enviada por e-mail, para o endereço: [creche.serpa@sapo.pt](mailto:creche.serpa@sapo.pt) ou ser efetuada através do site: [www.crecheserpa.com](http://www.crecheserpa.com)

3. A não entrega de documentos que permitam efetuar o cálculo da comparticipação, reserva a Instituição de estabelecer o valor da comparticipação familiar máxima. (de acordo com o valor da Comparticipação familiar máxima é definida pelo valor do custo Médio Real do Utente. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. A renovação da inscrição para as crianças que frequentam a resposta social, deve ser feita durante o mês de maio, nos serviços de secretaria da Instituição, com a entrega de toda a documentação solicitada. Após a análise documental, será aferido o valor de atualização de mensalidade, para o ano letivo;
6. As inscrições, para as crianças, que ainda não frequentam a resposta social, realizam-se durante o mês de junho. Para a inscrição ser considerada válida, é obrigatório a entrega de toda a documentação necessária para o cálculo da comparticipação familiar (para clientes abrangidos no acordo cooperação) ou mensalidade (de clientes em extra acordo).
7. Não serão aceites inscrições ou renovações de inscrição de crianças, do mesmo agregado familiar, que apresentem dívidas à Instituição.

## NORMA VII

### Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

- 1- Crianças em risco (sinalizadas, por entidades competentes na matéria);
- 2- Privilegiar as crianças, famílias sociais e economicamente mais desfavorecidas;
- 3- Crianças de famílias monoparentais ou famílias numerosas;
- 4- Crianças com irmãos a frequentarem já o estabelecimento;
- 5- Crianças filhos de Funcionários ou filhos de membros dos Órgãos Sociais;
- 6- Crianças filhos de Associados da Instituição;
- 7- Data da inscrição da criança.

## NORMA VIII

### Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a entrada do cliente a Direção da Creche Jardim Nossa Senhora da Conceição de Serpa;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente (por telefone) no prazo de 15 dias.
4. No ato da admissão, são devidos vinte euros, para custos administrativos.

**NORMA IX****Acolhimento dos Novos Clientes**

1. Após a aprovação da candidatura o cliente é recebido pelo Diretor Técnico (que esclarece todas as regras básicas de funcionamento, procede à visita das instalações) e reencaminhado, para o responsável de sala, que fornecerá as informações relativas ao funcionamento da sala assim como a respetiva integração.
2. A integração da criança deverá desenvolver-se de forma progressiva, permitindo à Família a transmissão das informações necessárias, sobre a criança.

**NORMA X****Processo Individual do Cliente**

Dos processos individuais dos clientes, constam:

- 1) Ficha de inscrição/ matrícula;
- 2) Critérios de admissão aplicados;
- 3) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- 4) Exemplar da apólice de seguro escolar;
- 5) Horário habitual de permanência da criança na creche;
- 6) Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
- 7) Autorização, devidamente assinada pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, com identificação da(s) pessoa(s) a quem a criança pode ser entregue;
- 8) Identificação e contacto do médico assistente;
- 9) Declaração médica comprovativa do estado de saúde da criança e outras informações, tais como dieta, medicação, alergias;
- 10) Comprovação da situação das vacinas e grupo sanguíneo;
- 11) Informação sobre a situação sociofamiliar;
- 12) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
- 13) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
- 14) Declaração de Proteção de Dados;
- 15) Ficha de Avaliação de Diagnóstico, Perfil de Desenvolvimento, Programa de Acolhimento, relatório e Programa de Desenvolvimento Individual.

**NORMA XI****Listas de Espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, é necessário o preenchimento de uma ficha de inscrição, fornecida pela Instituição, com vista à obtenção de dados para lista de espera.

2. Quando solicitado pelo cliente, é comunicado a lista de espera existente, bem como a posição que no momento ocupa.
3. O cliente da lista de espera que tiver vaga e não a queira preencher naquela data, mas queira continuar em lista de espera, deverá efetuar uma nova inscrição.

## **CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA XII**

#### **Instalações**

1. A resposta social de Creche, é desenvolvida pela instituição Creche Jardim Nossa Senhora da Conceição de Serpa, funciona num Equipamento localizado em Serpa, sito no Lugar da Hortinha, s/n, e as suas instalações são compostas pelas seguintes áreas funcionais:
  - Receção / Portaria;
  - Sala de Direção Técnica e da Direção;
  - Sala Pedagógica de Atendimento a Pais e Reuniões de Pessoal;
  - 3 Berçários;
  - 6 Salas de Atividades;
  - Salão de convívio e refeições;
  - Sala de Isolamento;
  - Cozinha e armazéns conexos;
  - Casas de Banho / WC;
  - Área do pessoal (sala de refeições para funcionários).

### **NORMA XIII**

#### **Horários de Funcionamento**

1. O horário funcionamento da resposta social:
  - Segunda-feira a Sexta-feira, das 07h45 às 18h30.
2. Horário da componente letiva, decorre das 09.00h às 12.30h e das 14.00h às 16.30h.
3. O horário de atendimento dos Educadores de Infância e Diretor Técnico encontra-se afixado no placard informativo na receção/portaria.
4. O Ano Letivo tem início ao primeiro dia útil de setembro e termina a 31 de agosto.

### **NORMA XIV**

#### **Entradas e Saídas**

1. As crianças entram até as 10h00; caso a entrada seja depois das 10h00 os Pais e ou Encarregados de Educação deverão avisar e justificar o período de entrada à posterior das 10h00.

A B  
A B  
A B

2. Os serviços de portaria funcionam das 07h45 às 10h00 e das 16h30 às 18h30. Após esse período as portas estarão fechadas, sendo necessário “tocar” à campainha ou contactar a Instituição, através dos seus colaboradores.

## NORMA XV

### Pagamentos das Comparticipações Familiares ou da Mensalidade

#### 1. Pagamentos:

Os pagamentos das comparticipações familiares ou da Mensalidade serão efetuados de 20 a 30 do mês a que respeitam, por transferência bancária (a identificar o nome da transação) ou na Secretaria da Instituição, sito em Largo Portas de Moura s/n.º, localidade de Serpa, no seguinte horário:

➤ 09h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00.

#### 2. Penalizações:

- a. O não cumprimento do prazo de pagamento, implicará o pagamento de uma taxa adicional:
  - i. Do dia 9 ao dia 20 é aplicada uma coima de 5% do valor da mensalidade;
  - ii. Do dia 21 ao último dia do mês é aplicada uma coima de 10% do valor da mensalidade;
- b. No final do terceiro mês em atraso e não se verificando a regularização do pagamento, o representante legal da criança, será convocado para audiência prévia com a Direção, tendo em vista estratégias de solução. Se este procedimento não for cumprido, será suspensa a frequência, do cliente, no primeiro dia útil do mês seguinte, sendo que o valor em dívida será encaminhado para via judicial.
- c. Se a criança faltar consecutivamente mais de um mês, sem uma justificação válida, considerar-se-á a não necessidade de frequentar a Instituição, podendo o seu lugar ser preenchido por outra criança em lista de espera. Esta medida será analisada pela Direção, após audiência prévia com o Encarregado de Educação ou representante legal da criança.

## NORMA XVI

### Tabela de Comparticipações/Preçário

1. A tabela de comparticipações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local visível e são objeto de revisão anual a efetuar no início de cada ano letivo.
2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar 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)



AFB

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

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

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

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 ou 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, diferença e auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de

outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

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

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

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

### 3. Tabela de comparticipações:

A comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social de Creche, é determinada pelo posicionamento, num dos escalões abaixo apresentados e indexados à RMMG, de acordo com o rendimento per capita do agregado familiar:

Escalões	1º	2º	3º	4º	5º	6º
RMMG	≤30%	>30% ≤50%	>50%≤70%	>70% ≤100%	>100% ≤150%	>150%

O valor da comparticipação familiar mensal é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento per capita mensal do agregado familiar, conforme se apresenta:

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

Ao somatório das despesas referidas 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;

Quanto à prova dos rendimentos e despesas do agregado familiar:

- É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, e extratos de remuneração de segurança social.
- Sempre que existam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios (após se efetuarem as diligências que se considerarem necessárias), a Instituição

pode convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;

4. Mensalidades (valores devidos pelas crianças utilizadores da Creche) de Clientes/vagas que não estão abrangidas no acordo de cooperação. A Direção definiu que para o ano letivo de 2021/2022, a mensalidade é de 100€ (Cem euros). Mais se informa que este valor é atualizado anualmente, em reunião de Direção, e que será anexado a este documento.

#### 5 Reduções:

5.1. No caso de a criança ter um ou mais irmãos a frequentar a Instituição, a mensalidade desta será reduzida em 10%, sobre a primeira, 20% sobre a segunda e seguintes, a partir do 3º escalão.

5.2. No caso de a criança que frequenta a Instituição, ser filho de algum órgão social ou por ser filho de Funcionários, a mensalidade será reduzida em 40%, a partir do 3º escalão.

5.3. Ausência em caso de doença comprovada por declaração médica, por um período mínimo de 15 dias seguidos, terá lugar uma redução de 10%;

5.4. Ausência em caso de férias dos pais, por um período mínimo de 15 dias seguidos, terá lugar uma redução de 10%;

5.5. No período de férias da Instituição, a redução será de 50%.

### NORMA XVII

#### Refeições e Saúde

##### 1 – Refeições:

a) A Instituição providência uma alimentação saudável e adequada às crianças.

Fornece o reforço da manhã (às 9h30 para as salas de 18 Meses e 2 Anos), o almoço (às 11h30 para os Berçários e às 12h00 para as restantes salas), o lanche (às 15h00 para os Berçários e às 16h00 para as restantes salas) e o reforço da tarde (às 16h para os Berçários), assumindo a total responsabilidade dos mesmos.

##### Horários:

Reforço da manhã: 9h30 (salas de 18 meses aos 24 meses) -

Almoço: 11h30 - Berçários

12h00 - Restantes salas atividades

Lanche: 15h00 – Berçários

16h00 - Restantes salas atividades

Reforço da tarde: 16h00 - Berçários

b) Poderá haver agregados familiares que por sua opção, tenham e tragam uma alimentação alternativa.

- c) O pequeno-almoço é da exclusiva responsabilidade dos pais. A Instituição apenas fornecerá um reforço durante ao meio da manhã e final da tarde de acordo com a ementa exposta no placar das informações, na receção).
- d) Sempre que exista necessidade de alimentação especial, esta será fornecida pelos pais.
- e) Para conhecimento das refeições fornecidas, é afixada semanalmente (à sexta-feira, no período da tarde) em local visível e de fácil acesso (receção), uma ementa elaborada por uma Nutricionista, podendo esta sofrer alterações por dificuldades de abastecimento pelos fornecedores.

## 2 – Saúde:

- a) A medicação a administrar à criança será entregue aos funcionários responsáveis, devidamente identificada com o nome da criança e posologia (preencher minuta específica para “Autorização de Medicamentos”). Medicamentos com uma toma diária serão administrados em casa.
- b) Em caso de doença, a assistência médica, é da exclusiva responsabilidade dos pais.
- c) Perante uma situação de doença, os pais serão contactados de forma a tomarem as medidas que entenderem mais convenientes.
- d) Em caso de urgência a Instituição encarrega-se de contactar os serviços de urgência (112).
- e) Não é permitida a frequência de crianças que se encontrem doentes:
- f) Não é permitida a entrada ou permanência de crianças que:
- Apresentem sinais de doença que afetem a criança e que pela natureza dos sintomas, possa por em causa o seu normal comportamento, prejudicando a sua saúde e a das restantes crianças, durante o período em que tal se verifique;
  - Manifestem a existência de parasitas;
  - Após ausência superior a três dias, por motivo de doença, não apresentem uma declaração médica comprovativa do seu total restabelecimento e ausência de perigo de contágio, por doença infetocontagiosa.
- g) As crianças são beneficiárias de um seguro escolar, da responsabilidade da Instituição;
- h) A Instituição fica na incumbência de alertar a Intervenção Precoce e/ou a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, sempre que sejam detetadas situações de negligência ou maus tratos na criança, bem como alterações graves da dinâmica familiar que possam colocar em causa o bem-estar físico e psicológico da criança;
- i) Salvo opinião médica (declaração) diarreias, vómitos, alterações de pele, olhos, boca ou estados febris, são considerados sintomas de doença.

## NORMA XVIII

### Atividades, Vestuário e Material

1. O vestuário deve ser simples de modo a permitir liberdade de movimentos e independência, nomeadamente no W.C., e as crianças devem usar bibe (a partir da aquisição da marcha).

2. A Instituição não se responsabiliza por eventuais danos causados na roupa ou acessórios, nem por quaisquer objetos de valor ou brinquedos que tragam de casa.
3. Os Pais devem fornecer duas mudas de roupa suplentes, fraldas, cremes ou pomadas muda fralda, bibe, biberão ou copo para a água, lençóis (sendo que o de baixo deverá ter elástico), babetes de plástico e chapéu.
4. Todo o material deve estar identificado com o nome da Criança.
5. Será solicitado aos Pais, no início de cada ano letivo e por sala, uma lista de material pedagógico e de desgaste.

#### NORMA XIX

##### Passeios e Deslocações

- 1 - Os Passeios e visitas de estudo, serão efetuadas ao longo do ano letivo. Nesse sentido será dado conhecimento e pedido autorização aos Pais, bem como da eventual comparticipação nos custos acrescidos.
- 2 - As festas e eventos, organizados pela Instituição serão definidos de acordo com o Plano Anual de Atividades (que será afixado no placar das informações, disponibilizado no site e nos grupos de sala).

#### NORMA XX

##### Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal (afeto à resposta social da Creche) deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local visível, contendo a informação dos recursos humanos e dos órgãos sociais.
2. A rotação e mobilidade do pessoal serão realizadas, de acordo com as necessidades da Instituição, definida a cada início de ano letivo.
3. A legislação sobre qualquer matéria respeitante a férias, faltas, horários, funções e outros condicionalismos inerentes à prestação de trabalho (dos funcionários) será de acordo com o exposto para as Instituições Particulares de Solidariedade Social (na Convenção Coletiva de Trabalho da Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade), em vigor a cada momento (da matéria).

#### NORMA XXI

##### Direção Técnica

A Direção Técnica da resposta social Creche desenvolvida pela Creche Jardim Nossa Senhora da Conceição - Serpa, é assegurada por um Técnico Superior, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível, conforme o artigo 9º da portaria 262/2011 de 31 de agosto. Nos períodos de impedimentos, férias e ausências do(a) Diretor(a) Técnico(a) será igualmente afixado a respetiva substituição, por um Educador de Infância (também responsável pela monitorização / coordenação de atividades).

## CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

### NORMA XXII Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- 1- O Direito ao respeito, pela sua dignidade, liberdade, privacidade e autonomia individual;
- 2- O Direito a reclamar, junto da Direção da Instituição, sempre que se sinta lesado nos seus direitos e em caso de incumprimento dos deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento.

### NORMA XXIII Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- 1- Tratar com respeito a Direção e os Funcionários, bem como os demais indivíduos que de alguma forma colaborem no quotidiano Institucional;
- 2- Respeitar o horário de funcionamento da Instituição;
- 3- Pagar pontualmente as mensalidades;
- 4- O uso de adornos (fios, brincos, anéis, ganchos, entre outros) não é permitido nos casos em que os responsáveis dos serviços entendam que tais objetos constituem um fator de risco para a própria criança ou para as restantes;
- 5- A Instituição não se responsabiliza por brinquedos, adornos ou outros objetos que a criança leve para a Creche, independentemente do seu valor.

### NORMA XXIV Direitos da Instituição

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- 1- O Direito a ser tratado com lealdade e respeito;
- 2- O Direito a receber pontualmente as mensalidades pagas pelos utentes.
- 3- Exigir o cumprimento do presente Regulamento Interno.

### NORMA XXV Deveres da Instituição

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- 1- Proporcionar um ambiente acolhedor e dinamizador de aprendizagens, onde a criança se possa desenvolver de forma global, adequada e harmoniosa;

- 2- Assegurar a existência de um Projeto Pedagógico, de acordo com as necessidades e o nível de desenvolvimento de cada criança;
- 3- Respeitar a criança como um ser individual e único;
- 4- Possuir material pedagógico necessário ao desenvolvimento das atividades programadas;
- 5- Proporcionar à criança uma alimentação equilibrada e saudável.

## NORMA XXVI

### O Papel dos Pais/Encarregados de Educação na Instituição

- 1- A instituição está aberta aos pais, que deverão participar na vida da mesma, quer por diretrizes governamentais quer por própria solicitação da Creche Jardim Nossa Senhora da Conceição de Serpa;
- 2- Os pais deverão participar em todas as reuniões de sala e nas convocadas pelos Educadores de Infância, pelo Diretor Técnico ou pela Direção.
- 3- Por iniciativa individual ou em grupo deverão apresentar, por escrito, junto da Direção qualquer dúvida ou sugestão que possa contribuir para melhorar a qualidade dos serviços prestados;
- 4- O envolvimento dos pais no dia-a-dia da instituição permite-lhes conhecer melhor o seu funcionamento, as suas virtudes e as suas carências, permitindo assim intervir e colaborar num trabalho conjunto para melhor ajudarmos as crianças no seu desenvolvimento;
- 5- Apela-se a que todos os pais sejam sócios da instituição, para que possam participar nas Assembleias e ter direito a voto. Pois, só deste modo podem, efetivamente, ter uma voz ativa nas decisões de fundo.
- 6- Constitui direito dos Encarregados de Educação, serem respeitados e ouvidos no processo educativo dos seus educandos pelos funcionários e Direção.
- 7- Constitui dever dos Encarregados de Educação respeitarem a Direção e os funcionários. O não cumprimento dos requisitos supracitados implica o cumprimento da legislação em vigor a cada momento da matéria para os funcionários (Regulamento Interno), Direção (Estatutos) e a penalização para os Pais, decidida pela Direção.
- 8- O horário de funcionamento termina às 18h30, ao segundo atraso na hora de saída, tendo como referência o relógio afixado na Instituição, será aplicada uma multa de 5€ na mensalidade, por cada 15min de atraso.
- 9- As crianças só podem sair da Instituição acompanhadas pelo Encarregado de Educação, por quem exerça a responsabilidade parental da criança ou por adultos devidamente autorizados, com idade igual ou superior a 18 anos.

## NORMA XXVII

### Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal na Creche Jardim de Nossa Senhora da Conceição de Serpa, é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços em dois

exemplares: um exemplar é entregue aos Pais / Encarregados de Educação, e o outro arquivado no processo individual da criança;

Qualquer alteração ao contrato (aditamento) é efetuada por mútuo consentimento e assinado pelas partes.

### **NORMA XXVIII**

#### **Vigência do Contrato**

1. O contrato de prestação de serviços é vigente pelo período de um ano letivo.
2. O contrato é automaticamente renovável todos os anos letivo, se nenhuma das partes o denunciar ou aditado (se houver lugar) ao valor anual da respetiva comparticipação familiar.

### **NORMA XXIX**

#### **Condições de alteração, suspensão ou rescisão do Contrato**

1. As alterações do contrato de prestação de serviços, estão sujeitas à aprovação de ambas as partes;
2. O contrato pode ser suspenso ou rescindido, por ambas as partes, caso se verifiquem as seguintes situações:
  - Não adaptação da criança;
  - Insatisfação das necessidades da criança ou da sua família;
  - Mudança de residência;
  - Mudança de resposta social (Pré-Escolar ou outra);
  - Incumprimento das cláusulas contratuais;
3. Sempre que se verifique a não adaptação da criança ou a insatisfação das necessidades da sua família, o estabelecimento procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas;
4. Caso a situação se mantenha, procede-se à rescisão do contrato;
5. Sempre que por iniciativa dos Pais, o contrato seja rescindido com fundamento nas causas suprarreferidas, deverão fazê-lo mediante aviso escrito, com um mínimo de 15 dias de antecedência.
6. O incumprimento do referido prazo faz incorrer os Pais de liquidar a proporção dos 15 dias de aviso em falta (metade da mensalidade);
7. Verificando-se justa causa, qualquer das partes, pode rescindir com efeitos imediatos, o presente contrato, mediante aviso escrito;
8. Constitui justa causa, o incumprimento culposos dos deveres assumidos no contrato.

### **NORMA XXX**

#### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento, possui livro de reclamações em formato físico e eletrónico (conforme o Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que altera o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, que tornou obrigatória a disponibilização, pelos operadores económicos, do livro de reclamações em formato eletrónico), que poderá ser solicitado ao Diretor Técnico.



2. Sempre que os Pais ou Encarregados de Educação, desejam podem reclamar também por ofício dirigido à Direção.

## **CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA XXXI Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Creche Jardim de Nossa Senhora da Conceição de Serpa, deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais e Centro Distrital da Segurança Social de Beja, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

### **NORMA XXXII**

#### **Voluntariado**

A participação de Voluntários, no estabelecimento, terá atribuição de funções pelo Diretor Técnico e pela Direção, conforme o disposto na lei n.º 71/98 de 3 de novembro.

### **NORMA XXXII**

#### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Creche Jardim Nossa Senhora da Conceição de Serpa, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### **NORMA XXXIII**

#### **Disposições Complementares**

##### **1. Períodos de Encerramento**

- a) Férias – 2 semanas (última quinzena de agosto);
- b) Feriados nacionais e concelho;
- c) Terça-feira de Carnaval;
- d) Segunda-feira da Páscoa;
- e) Dia 24 de Dezembro;
- f) Dia 31 de Dezembro;
- g) A Instituição, reserva-se o direito de fechar total ou parcialmente a Instituição, em casos especiais, como por exemplo epidemias, obras não programadas, catástrofes naturais, ou outras que julgue necessário para a gestão e bom funcionamento da Instituição, cabendo à Direção o poder de deliberar, sobre qualquer redução às comparticipações familiares ou mensalidades.

h) Os funcionários da Instituição, deverão tirar os seus dias de férias no período de encerramento da instituição, sendo os restantes marcados de acordo com a disponibilidade do serviço.

## 2 Regras excecionais de funcionamento:

- a. No contexto de situações epidemiológicas serão adotadas medidas para a prevenção, contenção e mitigação da transmissão da infeção;
- b. Neste sentido, mantem-se a necessidade, por razões de saúde pública, de alterar algumas regras de funcionamento, como sejam, entre outras, entrada dos Encarregados de Educação nas instalações, realização de reuniões, realização de festas;
- c. Não pode ser assacada à Instituição qualquer responsabilidade pela impossibilidade de prestação presencial dos serviços, originada pelo encerramento da Instituição por causa de força maior (situação de saúde pública ou determinada por autoridade competente);

## 3 Desistências:

Deverão ser comunicadas, com 15 dias de antecedência, sendo a última comparticipação devida, aquela em que a criança sai, com lugar a pagamento até metade da mensalidade (caso saia antes de dia 15) ou à sua totalidade (caso desista depois de dia 15 do respetivo mês). A não observância do anterior exposto, implica o processamento e pagamento de mensalidades posteriores à saída (de 15 dias).

### NORMA XXXIV

#### Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a partir de 30 / 06 / 2022, tendo sido aprovado em reunião de Direção em 30 / 05 / 2022.

João T. A. Bule  
Célia Apolónia Areuda Trancão  
Maria Ana Loução Louçã  
Luís  
João José Soares