



**CENTRO SOCIAL DE VILA CÃ**

**REGULAMENTO INTERNO**

**Creche «O Freixinho»**

## CENTRO SOCIAL DE VILA CÃ

### REGULAMENTO INTERNO

#### ÍNDICE

##### **Capítulo I:** Disposições gerais

**Norma 1ª:** Âmbito de aplicação

**Norma 2ª:** Legislação aplicável

**Norma 3ª:** Destinatários e objetivos

**Norma 4ª:** Atividades e serviços

##### **Capítulo II:** Processo de admissão das crianças

**Norma 5ª:** Condição para a admissão

**Norma 6ª:** Inscrição e/ou renovação da matrícula

**Norma 7ª:** Critérios de prioridade na admissão

**Norma 8ª:** Admissão

**Norma 9ª:** Acolhimento de novas crianças

**Norma 10ª:** Processo Individual da criança

**Norma 11ª:** Lista de espera

##### **Capítulo III:** Instalações e regras de funcionamento

**Norma 12ª:** Horário de funcionamento

**Norma 13ª:** Cálculo do rendimento per capita

**Norma 14ª:** Tabela de participações

**Norma 15ª:** Montante e revisão da participação familiar

**Norma 16ª:** Pagamento de mensalidades

**Norma 17ª:** Seguro de acidentes pessoais

##### **Capítulo IV:** Prestação de cuidados e serviços

**Norma 18ª:** Alimentação

**Norma 19ª:** Cuidados de saúde

**Norma 20ª:** Vestuário e objetos de uso pessoal

**Norma 21ª:** Articulação c/ a família

**Norma 22ª:** Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade

**Norma 23ª:** Atividades de exterior

##### **Capítulo V:** Recursos

**Norma 24ª:** Instalações

**Norma 25ª:** Pessoal

**Norma 26ª:** Direção pedagógica

**Norma 27ª:** Equipa Técnica

##### **Capítulo VI:** Direitos e deveres

**Norma 28ª:** Direitos e deveres das crianças e familiares

**Norma 29ª:** Deveres do CSVC

**Norma 30ª:** Direitos do CSVC

**Norma 31ª:** Deveres dos colaboradores do CSVC

**Norma 32ª:** Direitos dos colaboradores do CSVC

**Norma 33ª:** Interrupção/Cessação do serviço por iniciativa do CSVC

**Norma 34ª:** Interrupção/Cessação do serviço por iniciativa do cliente

**Norma 35ª:** Interrupção/Cessação do serviço por facto não imputável ao prestador

**Norma 36ª:** Contrato de prestação de serviços

**Norma 37ª:** Livro de reclamações

**Norma 38ª:** Medição, análise e melhoria

**Norma 39ª:** Gestão de comportamentos e prevenção de casos de negligência, abuso e maus tratos

**Norma 40ª:** Situações de emergência

**Capítulo VII:** Disposições finais

**Norma 41ª:** Alterações ao regulamento

**Norma 42ª:** Integração de lacunas

**Norma 43ª:** Competência para dirimir litígio de consumo

**Norma 44ª:** Foro competente

**Norma 45ª:** De vigência aprovação e entrada em vigor

## **Capítulo I**

### **Disposições gerais**

#### **Norma 1ª**

#### **Âmbito de Aplicação**

1. O Centro Social de Vila Cã adiante designado por CSVC, com acordo de cooperação para esta resposta social de Creche, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 16/03/10, Pessoa Colectiva nº 504 206 621, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direcção Geral da Segurança Social, sob a inscrição nº106/01, a fls.193 do livro nº8, das Associações de Solidariedade Social, em 26/09/2001, tem a sua sede na Rua Manuel Francisco Freixeira nº 17, 3100-835 Vila Cã e rege-se pelas seguintes normas:

#### **Norma 2ª**

#### **Legislação Aplicável**

A resposta social de Creche rege-se pelo estipulado no:

1. Decreto-lei nº33/2014, de 4 de março – Licenciamento e Fiscalização de estabelecimentos de apoio social;
2. Portaria nº262/2011 de 31 de agosto, de acordo com as alterações da Portaria n.º 411/2012, de 14 de dezembro- Condições de funcionamento e instalações;
3. Decreto lei nº172 –A /2014 de 14 de novembro com as alterações introduzidas pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho- sexta alteração aos Estatutos das IPSS.
4. Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho, define critérios, regras e participações familiares e formas de cooperação entre o ISS e as IPSS; alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho e pela portaria n.º 271/2020 de 24 de novembro – que definiu num primeiro momento, as condições específicas do princípio da gratuidade da frequência de creche, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 146º da Lei n.º 2/2020, de 31 de março;
5. Lei 2/2022, de 3 de janeiro, Portaria n.º 271/2020 de 24 de novembro e Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro, que define as condições específicas do alargamento da gratuidade da frequência de creche, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 159.º da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro;
6. Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches e creches familiares, integradas no sistema de cooperação, bem como das amas do Instituto da Segurança Social, I. P.;
7. Lei n.º 30/2013, de 8 de maio – Lei de bases da economia social;

8. Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho, na redação introduzida pelo decreto-lei n.º 68/2016, de 3 de novembro- Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o estado e as entidades do setor social e solidário;
9. Portaria n.º 100/2017, de 7 de março- Regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
10. Circular nº 5 de 23 de dezembro de 2014 da DGAS – Implicação da variação de frequências dos utentes nas participações da Segurança Social.
11. Lei n.º 26/2018, de 5 de julho -Alteração à Lei n.º 147/99, de 1 de setembro -Lei de proteção de crianças e jovens em perigo;
12. Lei n.º 103/2015, de 24 de agosto- cria o sistema de registo de identificação criminal de condenados pela prática de crimes contra a autodeterminação sexual e a liberdade sexual de menor;
13. Portaria n.º 413/99, de 8 de junho - seguro escolar;
14. Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro alterado pela Lei n.º 14/2019, de 12/02 -mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
15. Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pela Lei n.º 74/2017 de 21/6- Livro de reclamações com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 9/2020 DR n.º 49/2020, série I de 03-10 PCM- Adota as medidas necessárias ao cumprimento da obrigação de manter o livro de reclamações eletrónico;
16. Lei n.º 67/98 de 26 de outubro, alterada pela Lei n.º 103/2015 de 24 de agosto e pela Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto – Lei da proteção de dados pessoais;
17. Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março;
18. Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro;
19. Decreto-Lei n.º 136/2023 de 29 de novembro
20. Portaria nº.304/2022 de 22 de dezembro;
21. Portaria n.º 75/2023 de 10 de março;
22. Portaria n.º 190- A / 2023 de 5 de julho;
23. Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário;
24. Contrato Coletivo de Trabalho para IPSS.
25. Protocolo de Cooperação em vigor.

### **Norma 3ª**

#### **Destinatários e Objectivos**

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

#### **Norma 4ª**

##### **Atividades e serviços**

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, designadamente:

- a) Nutrição e Alimentação, adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade de cada criança, sem prejuízo de dietas especiais prescritas por um clínico;
- b) Cuidados de higiene pessoal;
- c) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças e de encontro ao plano de atividade anual de cada sala.
- d) Outras atividades extras, música, dança, etc, que possam carecer de um custo adicional à mensalidade do utente e correspondente à tabela em vigor afixada.
- e) Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança.

#### **Capítulo II**

##### **Processo de Admissão das Crianças**

#### **Norma 5ª**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão na creche “O Freixinho”:

1. Ter idade compreendida entre os 3 e os 36 meses de idade;
2. Quando se trate da admissão de uma criança com doença infecto-contagiosa/ doença crónica, obriga que seja apresentada um relatório médico a comprovar o seu estado clínico, onde seja expressa o tipo de doença bem como medidas e precauções a tomar.
3. Quando se trate da admissão de uma criança portadora de deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, deve ser previamente garantida a colaboração com as equipas locais de intervenção precoce na infância.

#### **Norma 6ª**

##### **Inscrição e/ou Renovação de Matrícula**

1. Para efeitos de inscrição e/ou renovação de matrícula, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, deverão inscrever a criança através do preenchimento de uma ficha identificação/inscrição, que constitui parte integrante do processo da criança, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
  - a) Registo de nascimento/Cartão do Cidadão da criança, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
  - b) Cartão de Contribuinte da criança, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
  - c) Cartão/nº de Beneficiário da Segurança Social da criança;
  - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema da criança;
  - e) Boletim de Vacinas actualizado da criança;
  - f) Relatório Clínico a comprovar a situação clínica da criança e, no caso da criança ser portadora de doença infecto-contagiosa/ doença crónica, um relatório clínico, onde seja expressa o tipo de doença bem como medidas e precauções a tomar;
  - g) Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar (IRS e nota de liquidação);

- h) Declaração assinada pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- i) Declaração da entidade patronal dos horários dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
- j) A ficha de identificação/inscrição/renovação é adquirida junto à Diretora Técnica afeta à resposta social ou junto dos serviços administrativos da instituição;
- k) Após o preenchimento da ficha de inscrição e/ou renovação de matrícula deverá a mesma ser entregue à Diretora Técnica;
- l) As renovações de matrícula deverão ser realizadas pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais da criança durante o mês de junho de cada ano.
- m) É necessário a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade no prazo máximo de 5 dias após a inscrição/renovação;
- n) Em situações especiais será sempre solicitado certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
- o) Em caso de admissão urgente poderá ser dispensada a apresentação da candidatura e os respectivos documentos probatórios, devendo desde logo ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, que deverá realizar-se nos 15 dias seguintes;
- p) Caso a inscrição não seja renovada até ao fim do mês de junho de cada ano, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte;
- q) Não são aceites inscrições de crianças que à data da matrícula não tenham nascido;
- r) Caso se verifiquem mensalidades em atraso, não será aceite a renovação de matrícula sem primeiro regularizar a situação.

#### **Norma 7ª**

##### **CrITÉrios de Prioridade na Admissão**

1. Para a admissão de crianças não abrangidas pela medida da gratuidade da portaria n.º 198/2022 de 27 de julho, são crITÉrios de prioridade no preenchimento das vagas disponÍveis, os seguintes:
  - 1.1. Crianças em situao de risco ou oriundas de agregados em situao de carência socioeconmica ou que tenham indisponibilidade ou ausência de assegurar aos filhos os cuidados necessários. (1) – 20%
  - 1.2. Crianças cujos irmãos frequentam ou frequentaram a instituio. (5) – 10%
  - 1.3. Crianças cujos pais trabalhem ou residem na área geográfica desta instituio. (6) – 5%
  - 1.4. Crianças filhos de colaboradores. (7) – 5%
  - 1.5. Crianças cujos pais são sócios desta instituio. (8) – 5%
  - 1.6. Crianças de famÍlias monoparentais ou numerosas. (2) -15%
  - 1.7. Crianças cuja faixa etária permita a frequência na resposta social. (10) – 5%
  - 1.8. Crianças cujo pai ou mãe bombeiro voluntário esteja ativo ao serviço dos bombeiros voluntários ou que já tenha falecido. (9) – 5%
  - 1.9. Crianças com necessidades educativas especiais. (3) -15%
  - 1.10. Crianças encaminhadas pela Segurança Social. (4) -15%
2. Para a admissão de crianças ao abrigo da medida da gratuidade, portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, sendo alterada pela portaria n.º 75/2023  realizada pela Direo da Instituio coadjuvado pela Diretora Técnica, uma avaliao social e econmica do agregado familiar, aferida em colaborao com os pais ou com quem exerça as responsabilidades parentais, aplicando-se como crITÉrios de prioridade no preenchimento das vagas disponÍveis,

em razão da situação económica familiar, bem como de outras circunstâncias conducentes à desvantagem social da criança e da respetiva família, os seguintes:

- a. Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
  - b. Crianças com deficiência ou incapacidade;
  - c. Crianças filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo;
  - d. Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade;
  - e. Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância ou com abono de família para crianças e jovens, enquadradas no 1.º e 2.º escalões, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
  - f. Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância ou com abono de família para crianças e jovens, enquadradas no 1.º e 2.º escalões, cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
  - g. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
  - h. Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
  - i. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
  - j. Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
3. Os critérios de prioridade do número 1, são aplicados por ponderação da respetiva pontuação estabelecida nas suas alíneas; os critérios do número 2 são aplicados sucessivamente, de tal forma que uma criança candidata à admissão só preenche uma vaga se não existir outra candidata que preencha um critério mais prioritário.
  4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, pelo menos trinta por cento (30 %) das vagas afetas à gratuidade das creches destinam-se a crianças abrangidas pela prestação social Garantia para a Infância ou beneficiárias do abono de família até ao 3.º escalão.
  5. Em caso de igualdade de circunstâncias quanto à verificação dos critérios de prioridade, não se recorrendo à aplicação do número anterior, prevalecem, para efeitos de admissão, os agregados familiares social e economicamente mais desfavorecidos, sendo da liberdade da Direção o critério a fixar para esse efeito. O desempate será efetuado com base em todos os rendimentos do agregado familiar, mediante a análise da declaração de IRS, recibos de vencimento, declaração de património e outros que a Direção entende ser necessário.
  6. As crianças com medidas de promoção e proteção, aplicadas pelas comissões de proteção de crianças e jovens ou pelos tribunais, com indicação de frequência de creche, têm acesso e admissão obrigatórios na resposta de creche, ainda que para o efeito tenha de ser criada vaga extra.

#### **Norma 8ª**

#### **Admissão**

- 1) Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão.

- 2) A admissão das crianças é da responsabilidade da Direcção da Instituição, mediante parecer da Diretora Técnica.
- 3) Da decisão de admissão será dado a conhecer aos pais ou a quem exerça a responsabilidade parental, por escrito, no prazo de 8 dias findo o prazo da inscrição.
- 4) Após a decisão da admissão da criança, proceder-se à abertura de um processo individual, que terá por objectivo o estudo e a realização do diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
- 5) Em situações de emergência, admissão será sempre a título provisório com o parecer da Diretora Técnica e com a autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
- 6) As crianças que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria. Tal facto é comunicado ao encarregado de educação ou representante legal da criança, através de carta.

### **Norma 9ª**

#### **Acolhimento de Novas Crianças**

No âmbito do acolhimento de novas crianças, são procedimentos da creche “O Freixinho”:

1. Visita guiada à instituição para conhecimento das instalações e espaço que será utilizado pela Criança, bem como das Educadoras e Ajudantes de Acção Educativa afectas às salas;
2. Reunião com a Educadora de Infância afecta à sala, para preenchimento da ficha de avaliação diagnóstica da criança, a qual deverá ser preenchida dentro de um curto espaço de tempo, 1 mês após a admissão da criança, a fim de ser elaborado o respectivo PDI (Plano de Desenvolvimento Individual)
3. Aos pais ou representante legal da criança, é sugerido, que nesta fase, a criança traga um brinquedo ou objecto que lhe transmita conforto e segurança.
4. Tanto quanto possível, durante o período de adaptação o tempo de permanência da criança no estabelecimento deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado.
5. Se durante o Programa de Acolhimento a criança não se adaptar, é feita uma avaliação do mesmo, no sentido, de identificar as manifestações e factores que conduziram à sua inadaptação, para que estes consigam ser ultrapassados e delineados novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer à família de rescindir o contrato.
6. No início e ou no final do ano letivo é feita uma reunião com os encarregados de educação/representantes legais, salvo se as condições sanitárias à data não o permitirem.

### **Norma 10ª**

#### **Processo Individual da Criança**

A instituição organizará um Processo Individual para cada criança, no qual deverão constar os seguintes elementos:

- a) Ficha de inscrição, com todos os elementos de identificação da criança e da sua família;
- b) Documentos comprovativos do preenchimento do critério de prioridade aplicado;
- c) Data de início da prestação de serviços;
- d) Horário habitual de permanência da criança na creche;
- e) Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade/emergência;
- f) Identificação e contacto do médico assistente ou da especialidade;
- g) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
- h) Cartão de vacinas atualizado;



- i) Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas a ir buscá-la, tendo que ser por escrito;
- j) Informação sócio familiar;
- k) Exemplar do contracto de prestação de serviços;
- l) Exemplar da apólice de seguro escolar;
- m) Registos de períodos de ausência, bem como de ocorrências anómalas e outros considerados necessários;
- n) Registos das iniciativas de formação e avaliação da sua eficácia realizadas com as famílias das crianças;
- o) Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) da criança;
- p) Relatórios de avaliação da implementação do PDI;
- q) Outros relatórios de desenvolvimento;
- r) Registo de integração da criança;
- s) Avaliação do Projecto Pedagógico da sala;
- t) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato da prestação de serviços;
- u) O Plano Individual da criança é arquivado em local próprio de fácil acesso à Coordenação Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- v) Cada processo individual deve ser permanentemente actualizado;
- w) O processo individual da criança pode, sempre que solicitado, ser consultado pelos encarregados de educação ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

#### **Norma 11ª**

##### **Lista de Espera**

1. No sentido de garantir total transparência de critérios de admissão, e no caso de lotação, será criada uma lista de espera, por ordem de pré-inscrição.
2. Sempre que surjam vagas, e respeitando os critérios de admissão será avisado o Encarregado de Educação/Representante Legal.

### **Capítulo III**

#### **Instalações e Regras de Funcionamento**

##### **Norma 12ª**

##### **Horários de Funcionamento**

1. A Creche «O Freixinho» funciona de Segunda a Sexta-feira entre as 07.45 horas e as 19.00 horas, encerrando aos sábados e domingos, feriados nacionais/ municipais e santos, dia 25 de dezembro, 1 de janeiro, terça feira de Carnaval e 15 dias no mês de Agosto.
2. Se a creche encerrar por motivos justificados, serão os encarregados de educação ou representantes legais avisados com a devida antecedência;
3. O funcionamento da creche no mês de agosto implica o seu encerramento de 15 a 31, reabrindo no primeiro dia útil de setembro.
4. A entrada das crianças deverá ser efectuada até às 9.30 horas, sendo que a partir desse horário a porta será fechada, não podendo entrar depois dessa hora sem aviso prévio.
5. A entrega e /ou recolha das crianças na instituição deverá ser feita pela porta principal da Creche.
6. Será feito o registo de entrega e/ou recolha da criança pelas colaboradoras da sala em dossier próprio;
7. As crianças só serão entregues aos indivíduos que constem na ficha de admissão /renovação de matrícula;

8. A família deverá informar de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como medicação que esteja a fazer;
9. Cada criança não deverá frequentar o estabelecimento mais do que 8 horas diárias.

### Norma 13ª

#### Cálculo Do Rendimento Per Capita

1. O cálculo do rendimento per capita (RC) 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)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha reta e 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.
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, diferença 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 (Rendimento Mínimo Mensal Garantido), 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 14ª

##### Tabela de comparticipações

1. Para as crianças não abrangidas pelo regime da gratuidade é devida uma mensalidade pela frequência da Creche, designada de comparticipação familiar, calculada sobre o valor do rendimento per capita mensal do agregado familiar e apurada nos termos dos números seguintes;
2. 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 é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento per capita mensal do agregado familiar, conforme se apresenta:

CRECHE	Escalões de Rendimentos	Capitação Familiar (em % sobre o RMMG previsto para a generalidade dos Trabalhadores)		Comparticipação Familiar (em % sobre o Rendimento “per capita” do Agregado Familiar)
	1.º	Até 30 %		30%
	2.º	30 %	50 %	32,5%
	3.º	50 %	70 %	33,5%
	4.º	70 %	100 %	34%
	5.º	100 %	150 %	34,5%
	6.º	150 % ou +		35%

**A direção reserva o direito de aplicar uma mensalidade mínima correspondente ao valor máximo do 1º escalão da tabela.**

3. As participações familiares que incidirem no 1º e 2º escalão beneficiam da gratuitidade ao abrigo da portaria 271/2020 de 24 de novembro e/ou a portaria 199/2021 e 21 setembro, sendo esta suportada pelo ISS- Instituto da segurança Social no âmbito dos acordos de cooperação.
4. Ao somatório das despesas referidas em b), c) d) e e) do n.º 4 da NORMA 13ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
5. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos de um ou ambos os progenitores ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de participação com base no valor do IAS em vigor e até ao limite da participação familiar máxima;
6. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos e no caso de crédito a habitação requer apresentação de um documento da entidade Bancária.
7. Em caso de alteração à tabela em vigor, a Direção deve informar com a antecedência mínima de 30 dias antes da data da sua entrada em vigor. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social (Instituto da Segurança Social).

#### **Norma 15ª**

#### **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 15% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano letivo, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita.
4. A mensalidade será reduzida em 10%:
  - a) Quando da frequência de dois elementos do agregado familiar na instituição, sendo efetuado o desconto na mensalidade da última criança admitida.
  - b) Em casos em que haja um terceiro ou mais elementos do agregado familiar na instituição, será efetuado um acréscimo de 5% de desconto na criança admitida em relação a criança anterior e assim sucessivamente.
5. A mensalidade será reduzida em 15%:
  - a) Filhos dos colaboradores da instituição e caso haja um segundo ou mais filhos, será efetuado um acréscimo de 5% de desconto na criança admitida em relação a criança anterior e assim sucessivamente.
6. Os pontos anteriores da respetiva norma, não se aplicam para as crianças abrangidas pela medida da gratuitidade ao abrigo da Portaria 271/2020 de 24 de novembro, Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro e Portaria 198/2022 de 27 de julho.

### **Norma 16ª**

#### **Pagamento de mensalidades**

O pagamento da participação familiar/ mensalidade deverá ser efectuado entre o dia 1 e 8 de cada mês, sendo que:

1. O pagamento das mensalidades, deverá ser efetuado preferencialmente por transferência bancária;
2. Caso o pagamento da mensalidade não se efectue neste período de tempo será aplicada a taxa de Acréscimo de 5% por cada mês de atraso;
3. Ao longo do ano são desenvolvidas atividades não compreendidas no projeto pedagógico, de caráter facultativo, cuja realização está dependente de prévia inscrição das crianças pelos pais ou representantes legais, sendo estes informados de cada antecipadamente; estas atividades poderão estar sujeitas a pagamento de um custo a definir para cada atividade, por criança, não se encontrando abrangido pelo regime da gratuidade.
4. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência da criança até a situação estar regularizada.
5. A aquisição de fardas e uniformes escolares estão excluídas do regime da gratuidade.
6. No Mês de encerramento da creche, os encarregados de Educação/Representante Legal deverão proceder ao pagamento de 75 % da mensalidade.
7. Sempre que os responsáveis queiram rescindir a inscrição referente à frequência da criança na Creche terão de fazê-lo, por escrito, com o mínimo de 30 dias de antecedência. Caso não cumpram o prazo estabelecido terão que liquidar a mensalidade do mês seguinte.
8. Os pontos n.º 1, 2, 4, 6 e 7 da respetiva norma, não se aplicam às crianças abrangidas pela medida da gratuidade ao abrigo da Portaria 271/2020 de 24 de novembro, Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro e Portaria 198/2022 de 27 de julho.

### **Norma 17ª**

#### **Seguro de Acidentes pessoais**

1. A Instituição contratará anualmente um seguro de acidentes pessoais que abrange todas as crianças que frequentam a instituição;
2. Este seguro não abrange objectos pessoais que as crianças possam utilizar ou trazer de casa, como por exemplo: óculos, próteses, outros aparelhos, objectos de ouro, entre outros.

### **Capítulo IV**

#### **Prestação de cuidados e serviços**

##### **Norma 18ª**

##### **Alimentação**

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada, fornecida pela Creche, mediante ementas semanais/mensais, elaboradas por um nutricionista, afixadas em local visível e adequado;
2. A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã, almoço, lanche da tarde e reforço ao fim da tarde;
  - a) O leite adaptado para lactentes será fornecido pelos encarregados de educação.
  - b) Os iogurtes, papas e leite normal serão fornecidos pela Creche, exceto indicação dos pais, ficando á responsabilidade dos mesmos, a alimentação do seu educando.
  - c) Os pais devem informar a instituição sempre que o seu filho necessite de uma dieta alimentar especial, o que deve ser fundamentado por declaração médica;

- d) Em articulação com a família, a Creche encontrará a melhor forma de solucionar a questão da dieta.
- e) Sempre que a criança necessite de faltar as primeiras horas da manhã, por motivos justificáveis, e que venha para almoçar, os pais deverão:
- Avisar a instituição até às 09.00 horas;
  - Trazer a criança no máximo até às 11.30 horas
- f) Caso tais procedimentos não se verifiquem, por parte dos pais, a criança não usufruirá de almoço, tendo que ser combinando com a Educadora Infância responsável da sala a hora de entrada da criança na instituição, de forma a não prejudicar o Funcionamento da creche;
- g) Horário para o Almoço e Lanche:

Salas	Almoço	Lanche
<b>Berçário</b>	A partir das 11.00 horas	A partir da 15.00 horas
<b>12 - 24 Meses</b>	11.30 horas	15.00 horas
<b>24 - 36 Meses</b>	11.45 horas	15.15 horas

### Norma 19ª Cuidados de Saúde

Não será permitida a entrada e permanência da criança na Creche nos seguintes casos:

1. Que apresentem sintomas e sinais de doença, sem a apresentação de uma declaração médica, que comprove a inexistência de qualquer perigo de contágio;
2. Que apresentem falta de higiene ou presença de parasitas;
3. Em caso de doença contagiosa a Creche deverá ser avisada e a criança só poderá regressar acompanhada de uma declaração médica comprovativa de que a doença foi suprimida, ou anotação no boletim de saúde a referir o tempo de ausência da criança na creche;
4. Sempre que a criança revele algum sinal de mau estar, estado febril, vômitos ou diarreia, os encarregados de educação/representantes legais serão avisados, com a maior brevidade, de forma a tomarem as devidas providências, devendo comparecer o mais rápido possível no local, a fim de levarem o menor;
5. Os responsáveis pais/encarregados de educação deverão informar a Instituição no que se refere a indisposições nocturnas ou outras perturbações que tenham notado na criança;
6. A Educadora, ao receber a criança, se perceber algum sinal de doença que poderá prejudicar a própria, ou outras crianças, poderá não permitir a permanência da mesma na Creche;
7. No caso de acidente ou doença súbita que necessite de atendimento imediato tomar-se-ão as seguintes medidas:
  - a) Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, mal-estar, engasgamento, intoxicação, será contactado imediatamente o Instituto Nacional de Emergência Médica – INEM 112
  - b) Se não for considerado emergência médica recorrer-se-á de imediato aos serviços Hospitalares, sendo a criança acompanhada por um profissional da creche;
  - c) Far-se-á, em simultâneo, a comunicação aos encarregados de educação/representantes legais que deverão comparecer, o mais rápido possível no local;

8. As crianças que se encontrem 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).
9. Sempre que a criança se ausentar por motivos de doença durante um período de sete dias consecutivos, deverá apresentar, na altura do regresso à creche, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento ou anotação do clínico no boletim de saúde da data previsível de retorno à creche.
10. Todos os medicamentos que a criança tenha que tomar, incluindo antibiótico, durante a sua permanência na Creche, deverão ser entregues à Diretora Técnica, devidamente identificados com o nome da criança, dosagem e horários de administração e com a receita e/ou respectiva prescrição médica (apesar deste procedimento, os encarregados de educação e/ou representantes legais tem que assinar o documento interno "Solicitação de Medicação".
11. Todos os medicamentos que a criança tenha que tomar, durante a sua permanência na Creche, sem receita ou prescrição médica só serão administrados mediante o preenchimento do documento interno "Solicitação de administração de medicamentos sem receita e/ou prescrição médica" aquando da entrega da criança e, justificando no mesmo documento o porquê da sua administração. Os medicamentos devem vir identificados com o nome da criança, dosagem e horários que os encarregados e/ou representantes legais querem que sejam administrados, sendo da sua total responsabilidade este procedimento.
12. As fraldas, toalhetes, pomadas dérmicas, soro, protector solar, gel de banho, creme hidratante, compressas, água termal, entre outros produtos, serão da responsabilidade dos encarregados de educação/representantes legais.

#### **Norma 20ª**

##### **Vestuário e objetos de uso pessoal**

1. As roupas de cama são fornecidas pela creche (lençóis e cobertores);
2. Os encarregados de educação/representantes legais devem fornecer chupetas, um saco para a roupa suja, tudo devidamente identificado com o nome da criança;
3. Será entregue aos pais/representantes legais uma lista de pertences da criança que deve trazer para a creche e os mesmos devem vir identificados;
4. A creche não se responsabiliza por danos ou perdas de valores, brinquedos que a criança traga de casa, jogos, brincos, pulseiras, anéis, telemóveis, próteses, lentes ou outras.

#### **Norma 21ª**

##### **Articulação com a família**

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

1. Haverá semanalmente uma hora de atendimento aos encarregados de educação ou a quem exerça a responsabilidade parental, com marcação prévia com a Educadora de Infância;
2. Semestralmente ou sempre que se justifique, serão realizadas reuniões/acções com os pais ou com quem exerça a responsabilidade parental;
3. Os encarregados de educação ou representante legal serão envolvidos nas actividades realizadas na creche, de acordo com o programa de actividades anual (projecto educativo) e pedagógico de sala.

#### **Norma 22ª**

##### **Actividades Pedagógicas, lúdicas e de motricidade**

Estas actividades serão organizadas em conformidade com o projecto educativo da creche e pedagógico de sala, respeitando a idade específica das crianças.

**Norma 23ª**  
**Actividades de Exterior**

A creche organizará passeios e actividades no exterior, inseridos no Plano Pedagógico, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade das crianças;

1. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito dos encarregados de educação/ representante legal aquando da realização de cada actividade;

**Capítulo V**  
**Recursos**

**Norma 24ª**  
**Instalações**

A Creche «O Freixinho» está sediado na Rua Francisco Manuel Freixeira nº 17, 3100-835 Vila Cã - Pombal e as suas instalações são compostas por:

- a) Um Berçário com sala de berços, sala de parque, banca de muda e copa de leite;
- b) Uma sala de actividades dos 12 aos 24 meses, com instalações sanitárias;
- c) Uma sala de actividades dos 24 aos 36 meses, com instalações sanitárias.
- d) Um refeitório.
- e) Uma cozinha;
- f) Uma lavandaria;
- g) Uma secretaria;
- h) Uma sala de Coordenação Técnica.
- i) Espaço exterior com equipamento lúdico.

**Norma 25ª**  
**Pessoal**

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

**Norma 26ª**  
**Direcção Pedagógica**

A Direcção Técnica é assegurada, preferencialmente, por um Educador de Infância, podendo ser assumida por outros profissionais com Licenciatura em Ciências Sociais e Humanas ou em outras áreas das Ciências da Educação.

**Norma 27ª**  
**Equipa Técnica**

A intervenção diária é assegurada por uma equipa técnica dimensionada em função da capacidade da creche e dos grupos de crianças, devendo ser constituída por:

- Duas unidades de pessoal, técnicos na área do desenvolvimento infantil ou ajudantes de acção educativa, por cada grupo até aquisição de marcha que garantam o acompanhamento e vigilância das crianças;



- Um educador de Infância e um ajudante de acção educativa por cada grupo, a partir da aquisição de marcha;
- Um ajudante de acção educativa para assegurar o pleno funcionamento do período de abertura e de encerramento da creche.

Pessoal de Apoio:

- 1 Auxiliar Serviços Gerais
- 1 Cozinheira com afectação simultânea a outras respostas
- 1 Ajudante de cozinha
- Secretaria: 1 Administrativa com afectação a outras respostas

Ao referido quadro do Pessoal compete:

Director Técnico (nomeado)

- Desenvolver um modelo de gestão adequado ao bom funcionamento da creche;
- Supervisionar os critérios de admissão, conforme o disposto no Regulamento Interno;
- Promover a melhoria contínua dos serviços prestados e a gestão de programas internos de qualidade;
- Gerir, coordenar e supervisionar os profissionais;
- Enquadrar e acompanhar os profissionais da creche;
- Implementar programas de formação, inicial e contínua, dirigidos aos profissionais;
- Incentivar a participação das famílias e da equipa no planeamento e avaliação das actividades, promovendo uma continuidade educativa;
- Assegurar a interlocução com outras entidades e serviços, tendo em conta o bem-estar das crianças.

Educadora de infância – Organiza e aplica os meios educativos adequados em ordem ao desenvolvimento integral da criança, nomeadamente psicomotor, afectivo, intelectual, social e moral; acompanha a evolução da criança e estabelece contactos com os pais no sentido de se obter uma acção educativa integral.

Ajudante de acção educativa – Participa nas actividades sócio-educativas; ajuda nas tarefas de alimentação, cuidados de higiene e conforto directamente relacionados com a criança; vigia as crianças durante o repouso e na sala de aula; assiste as crianças nos transportes, nos recreios, nos passeios e visitas de estudo.

Trabalhador Auxiliar (serviços gerais) – Procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções de estafeta e procede à distribuição de correspondência e valores por protocolo; desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se entrega.

Cozinheiro – Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições; elabora ou contribui para a elaboração de ementas; recebe os viveres e outros produtos necessários à sua confecção, sendo responsável pela sua conservação; amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias; emprata-os, guarnece-os e confecciona os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro; executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios;

Ajudante de Cozinha - Trabalha sob ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; limpa e corta legumes, carnes, peixe ou outros alimentos; prepara guarnições para os pratos; executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; colabora no serviço de refeitório.

Escriturária – Executa várias tarefas, que variam consoante a natureza e importância dos escritórios onde trabalha; redige relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, manualmente ou à máquina dando-lhe o seguimento apropriado; examina o correio recebido, separa-o, classifica-o e compila os dados que são necessários para preparar respostas; elabora, ordena e prepara os documentos relativos a encomendas, distribuição, facturação e realização das compras e vendas; recebe pedidos de informação e transmite-os à pessoa ou serviços competentes; põe em caixa os pagamentos de contas e entregas recebidos; escreve em livros as receitas e despesas, assim como outras operações contabilísticas; estabelece o extracto das operações efectuadas e de outros documentos para informação superior;

atende os candidatos às vagas existentes e informa-os das condições de admissão e efectua registos de pessoal; preenche formulários oficiais relativos ao pessoal ou à instituição; ordena e arquiva notas de livrança, recibos, cartas ou outros documentos e elabora dados estatísticos; escreve à máquina e ópera com máquinas de escritórios; prepara e organiza processos; presta informações e outros esclarecimentos aos utentes e ao público em geral.

## **Capítulo VI**

### **Direitos e Deveres**

#### **Norma 28ª**

#### **Direitos e Deveres das crianças e famílias**

1. São direitos das crianças e famílias:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) A ser informado das necessidades de apoio específico (médicos, psicólogos, terapeutas, etc.);
- e) A ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) A participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal/mensal;
- 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 plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da creche e os dirigentes da instituição;
- c) Comunicar atempadamente as alterações que estiverem na base da celebração deste contracto;
- d) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade (caso se aplica), de acordo com o contracto previamente estabelecido;
- e) Comunicar por escrito à Direcção, com 30 dias de antecedência, a suspensão temporária ou permanente do contracto da prestação de serviços;
- f) Fornecer as informações necessárias do seu educando aos técnicos responsáveis da creche;
- g) Participar nas reuniões para que seja convocado;
- h) Avisar atempadamente das faltas do seu educando;
- i) Informar previamente a Instituição sobre qual o mês para férias da criança, podendo este período ser contínuo ou interpolado de acordo com a programação das férias dos encarregados de educação/representantes legais.
- j) Verificar diariamente avisos de ordem geral afixados nos locais destinados para o efeito;

#### **Norma 29ª**

#### **Deveres do CSVC**

1. O CSVC, além das demais obrigações legais ou constantes do presente regulamento, obriga-se a:

- a) Prestar os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços com o encarregado de educação/representante legal da criança.
- b) Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social.

- c) Assegurar o bem-estar, a qualidade de vida das suas crianças e o respeito pela individualidade e dignidade humana.
- d) É competência da Direção assegurar a organização e o funcionamento dos serviços e equipamentos, nomeadamente elaborando os Regulamentos Internos que se mostrem adequados e promovendo a organização e elaboração da contabilidade, nos termos da Lei.
- e) Assegurar a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais idóneos com formação e qualificação adequada ao desenvolvimento das actividades da resposta social.
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços (funcionários), designadamente através da auscultação dos clientes.
- g) Organizar e manter os ficheiros dos funcionários e das crianças actualizados.
- h) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar das crianças, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.
- i) Dispor de um Livro de Reclamações.
- j) Manter devidamente actualizados os valores das participações e respectivas condições de prestação.
- k) Informar cada encarregado de educação/representante legal, no ato da respetiva admissão, sobre a existência do Regulamento Interno disponível no site Institucional, bem como ser-lhe comunicadas as alterações posteriormente introduzidas.
- l) Planificar anualmente as actividades a desenvolver pela resposta social.
- m) Afixar, em local visível, o nome do/a Director/a Técnico/a nomeado e/ou do/a Educador/a de Infância responsável pela resposta social assim como o quadro de pessoal afecto à resposta social.
- n) Proceder à admissão das crianças de acordo com os critérios definidos pelo presente regulamento.

### **Norma 30ª**

#### **Direitos do CSVC**

São direitos da Instituição:

- 1. Ser tratada com respeito;
- 2. Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
- 3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- 4. Ver respeitado o património da Instituição;
- 5. Obter elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos encarregados de educação/representante legal no ato da admissão;
- 6. Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão dos encarregados de educação/representantes legais que de forma grave ou reiterada, violem as regras que constam neste regulamento.

### **Norma 31ª**

#### **Deveres dos Colaboradores do CSVC**

- 1. Constituem deveres dos colaboradores da creche:
  - a) Assegurar a qualidade dos serviços prestados.
  - b) Participar em todas as acções de formação promovidas pelo CSVC de forma a ficarem habilitados com a formação necessária e adequada à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.

- c) Observar escrupulosamente as normas sobre saúde, higiene e segurança no trabalho.
  - d) Obedecer à Direcção do CSVC, ao Director/a Técnico/a e Educadora/o de Infância/o directo em tudo o que respeitar à execução e disciplina do trabalho.
  - e) Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade das crianças da Instituição ou que afectem os interesses da mesma.
  - f) Velar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho.
  - g) A rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua actividade.
  - h) Proporcionar na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar às crianças da Instituição.
  - i) Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações.
  - j) Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho.
  - k) Dispor de boa capacidade de comunicação e fácil relacionamento, que permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades das crianças.
  - l) Ter elevado sentido de responsabilidade.
  - m) Conhecer, entender e cumprir rigorosamente o conteúdo do presente Regulamento Interno e de todas as normas/despachos/legislações técnicas, funcionais e comportamentais instituídas ou associadas à Creche e seu funcionamento.
2. O não cumprimento destas normas poderá dar origem à aplicação de penas de advertência, suspensão temporária ou exclusão, salvaguardando-se ao colaborador o direito de defesa e de ser ouvido.

#### **Norma 32ª**

##### **Direitos dos Colaboradores do CSVC**

1. Constituem direitos dos colaboradores (funcionários) da Creche:
- a) Serem tratados com o respeito e dignidade que lhes é devido pelos seus superiores, colegas, crianças e seus familiares.
  - b) Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho.
  - c) Ter acesso e frequentarem acções de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.
  - d) Todos os direitos dos colaboradores, designadamente vencimentos, férias, faltas e licenças, estão assegurados pela instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.

#### **Norma 33ª**

##### **Interrupção/Cessação do serviço por iniciativa do CSVC**

- 1. O serviço de Creche do CSVC só será interrompido quando superiormente recomendado pelos serviços oficiais de saúde.
- 2. Pelo não cumprimento dos direitos e deveres do presente regulamento por parte do encarregado de educação/representante legal.

#### **Norma 34ª**

##### **Interrupção/Cessação do serviço por iniciativa do cliente**

- 1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Diretora Técnica;
- 2. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;

3. O montante da mensalidade do utente, sofre uma redução de 15%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos (para crianças não abrangidas pela gratuidade);
4. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos, podem determinar a exclusão da criança;

#### **Norma 35ª**

##### **Interrupção/Cessação do serviço por facto não imputável ao prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da Instituição;
2. 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 (para crianças não abrangidas pela gratuidade).

#### **Norma 36ª**

##### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. O CSVC e os encarregados de educação ou representantes legais, solidariamente, deverão outorgar no acto de admissão, e antes de iniciar o serviço de Creche, um contrato de prestação de serviços, onde constem o tipo de serviços a prestar e seus horários, os direitos e obrigações das partes envolvidas, o montante a suportar, bem como a vigência e o foro da comarca competente.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao encarregado de educação/representante legal e o outro fica arquivado no processo individual da criança.
3. Sempre que haja alteração aos serviços prestados ou aos montantes cobrados será obrigatoriamente elaborada uma adenda ao contrato de prestação de serviços.

#### **Norma 37ª**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, O CSVC possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado a qualquer momento junto da Direcção do CSVC, do(a) Director(a) Técnico(a), da Educadora/o de Infância do CSVC, nos serviços administrativos e junto das colaboradoras, sempre que desejado, dentro do horário estabelecido anteriormente.

#### **Norma 38ª**

##### **Medição, Análise e Melhoria**

1. Encontra-se definida uma metodologia específica para medição e monitorização dos processos da Creche. Trata-se de um procedimento que envolve os representantes das crianças (inquéritos para avaliação de satisfação) na melhoria dos processos e serviços que engloba esta resposta social.
2. Do mesmo modo são estabelecidos procedimentos que definam o modo de resolução de não conformidades/situações anómalas, descritos no Manual de Gestão de Reclamações.

### **Norma 39ª**

#### **Gestão de comportamentos e prevenção de casos de negligência, abusos e maus-tratos**

Sempre que ocorram situações de negligência, abuso e maus-tratos de colaboradores para com crianças ou vice-versa, crianças e familiares ou vice-versa e entre colaboradores do CSVC e familiares ou vice-versa, devem ser comunicados à Direcção e ao Diretora/o Técnica/o, e à Educadora/o de Infância/o que posteriormente serão analisados e geridos de acordo com o Manual de gestão de comportamentos, abusos e maus-tratos em vigor no CSVC.

### **Norma 40ª**

#### **Situações de emergência**

Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, mal-estar, engasgamento, intoxicação, será contactado imediatamente o Instituto Nacional de Emergência médica – INEM 112.

### **Capítulo VII**

#### **Disposições finais**

### **Norma 41ª**

#### **Alterações ao regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis pelo Centro Social de Vila Cã deverão informar e contratualizar com os encarregados de educação da criança ou seus representantes legais 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 estes assistem.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social (Instituto da Segurança Social).

### **NORMA 42ª**

#### **Integração de Lacunas**

1. Qualquer caso omissos ou duvidoso neste Regulamento Interno será resolvido pela Direcção, e sujeito a ratificação da Direcção do CSVC, tendo sempre em conta o disposto nos seus Estatutos e na Lei geral ou na Lei especial aplicável a organismos da área da solidariedade e economia social.
2. Para além dos preceitos do presente Regulamento, são aplicáveis a legislação e os instrumentos sobre matéria de cooperação em vigor.

### **NORMA 43ª**

#### **Competência para dirimir litígio de consumo**

1. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.
2. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, o consumidor pode optar pela plataforma europeia de

resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>, pela entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local do seu domicílio ou pela entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.

3. Caso não exista(m) entidade(s) de resolução alternativa de litígios nos termos do disposto no número anterior ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: [cniacc@unl.pt](mailto:cniacc@unl.pt) e disponível na página [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org).

**Norma 44ª**  
**Foro competente**

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal Judicial da Comarca de Leiria.

**NORMA 45ª**  
**Da Vigência Aprovação e Entrada em Vigor**

1. O presente Regulamento Interno de Creche do CSVC vigorará por tempo indeterminado, podendo a todo o tempo ser revisto pela Direcção do CSVC sempre que esta considere oportuno ou por força da Lei.
2. Visto e aprovado em reunião de Direcção do Centro Social de Vila Cã no dia 01 de outubro de 2024 **entra em vigor a 02 de novembro de 2024.**

Vila Cã, 01 de outubro de 2024.

---

Presidente

---

Tesoureiro

---

Secretário





