

## ÍNDICE

Norma 1   Âmbito de aplicação .....	2	Norma 24   Direcção Técnica.....	5
Norma 2   Legislação aplicável.....	2	Norma 25   Instalações.....	6
Norma 3   Objectivos específicos da Creche.....	2	Norma 26   Quadro de pessoal .....	6
Norma 4   Serviços prestados .....	2	Norma 27   Funcionamento e horário.....	6
Norma 5   Componente de apoio sócio-familiar .....	2	Norma 28   Refeições .....	6
Norma 6   Componente desenvolvimento integral .....	2	Norma 29   Higiene .....	6
Norma 7   Componente educativo-pedagógica.....	2	Norma 30   Saúde.....	6
Norma 8   Condições de admissão .....	2	Norma 31   Uniforme .....	7
Norma 9   Candidatura .....	3	Norma 32   Passeios ou deslocações em grupo .....	7
Norma 10   Critérios de admissão .....	3	Norma 33   Direitos dos clientes .....	7
Norma 11   Admissão .....	3	Norma 34   Deveres dos clientes.....	7
Norma 12   Acolhimento dos Novos Clientes.....	3	Norma 35   Direitos dos colaboradores .....	8
Norma 13   Contrato.....	4	Norma 36   Deveres dos colaboradores.....	8
Norma 14   Processo Individual do Cliente.....	4	Norma 37   Direitos da Instituição .....	8
Norma 15   Listas de espera .....	4	Norma 38   Deveres da Instituição.....	8
Norma 16   Responsabilidade de admissão.....	4	Norma 39   Disposições Complementares .....	8
Norma 17   Seguro.....	4	Norma 40   Livro de reclamações.....	8
Norma 18   Desistência da frequência dos serviços .....	4	Norma 41   Alterações ao Regulamento Interno .....	8
Norma 19   Pagamento da Mensalidade .....	4	Norma 42   Integração de lacunas .....	8
Norma 20   Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades .....	4	NORMA 43   Entrada em Vigor.....	8
Norma 21   Revisão da comparticipação familiar .....	5	ANEXO - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES ..	9
Norma 22   Prazos de pagamento .....	5		
Norma 23   Capacidade .....	5		

### Resposta Social Creche

## CAPÍTULO I | DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA 1 | ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Resposta Social de Creche designado por Cruzada do Bem – Equipamento Social Costa Verde, com acordo de cooperação para a resposta social de Creche celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 15/07/1982, pertencente a Cruzada do Bem – Instituição de Solidariedade Social rege-se pelas seguintes normas.

### NORMA 2 | LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este estabelecimento com a Resposta Social de Creche destina-se ao apoio sócio educativo e prestação de serviços próprios de Creche e regem-se pelo Despacho Normativo n.º 99/89, de 11 de Setembro

### NORMA 3 | OBJECTIVOS ESPECÍFICOS DA CRECHE

- a) Proporcionar o atendimento individualizado da criança num clima de segurança afectiva e física que contribua para o seu desenvolvimento global.
- b) Colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo de cada criança.
- c) Colaborar no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência, encaminhando adequadamente as situações detectadas.

### NORMA 4 | SERVIÇOS PRESTADOS

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

- a) Componente de apoio sócio-familiar
- b) Componente desenvolvimento integral
- c) Componente educativo-pedagógica

### NORMA 5 | COMPONENTE DE APOIO SÓCIO-FAMILIAR

A componente de apoio sócio-familiar desenvolve-se:

- a) Na promoção do acolhimento, guarda, protecção, segurança e de todos os cuidados básicos necessários a crianças de idades compreendidas entre os 1 e os 36 meses;
- b) Na vertente da retaguarda à família, durante o tempo parcial de afastamento da criança do seu meio familiar, através de um processo de atendimento individualizado e de qualidade, que inclui serviços direccionados aos cuidados básicos de:

- I. Alimentação, diferenciada de acordo com as necessidades das crianças e suas idades de referência;
  - II. Higiene adequada às necessidades individuais da criança;
  - III. Saúde assegurando o desenvolvimento harmonioso da criança, colaborando com a família na detecção e despiste precoce de situações de doença, inadaptação ou deficiência, proporcionando o seu adequado encaminhamento;
  - IV. Sono proporcionando a cada criança tempos de repouso e bem-estar, num clima de segurança afectiva e física;
- c) Nos serviços de prolongamento de horário que incluem inícios de manhã e fins de tarde, compatibilizados com o horário dos pais e a necessidade de apoio aos mesmos no acolhimento e guarda das suas crianças.

### NORMA 6 | COMPONENTE DESENVOLVIMENTO INTEGRAL

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

### NORMA 7 | COMPONENTE EDUCATIVO-PEDAGÓGICA

A componente educativo-pedagógica promove:

- a) O desenvolvimento pessoal e social da criança, fomentando a sua inserção em grupos sociais diversos, respeitando em simultaneamente a sua individualidade e a pluralidade de culturas; contribuindo e fomentando a igualdade de oportunidades;
- b) A colaboração e partilha de responsabilidades no processo educativo com a família;
- c) O favorecimento da formação e desenvolvimento equilibrado da criança, através da promoção de aprendizagens diferenciadas e significativas;
- d) A estimulação do desenvolvimento global da criança, nas suas componentes emocional, cognitiva, comunicacional, social e motora; através da implementação e adequação de práticas lúdico-pedagógicas intencionais, estruturadas e organizadas.

## CAPÍTULO II | PROCESSO DE ADMISSÃO

### NORMA 8 | CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão do cliente na valência:
  - I. Ter idade compreendida entre os 1 e os 36 meses;
  - II. Efectuar a inscrição e respectivo pagamento no primeiro mês de frequência

III. Efectuar o pagamento do seguro de acidentes pessoal. No valor de 12.00€ anuais a pagar com a comparticipação do mês de Outubro de cada ano

2. A admissão de clientes portadores de deficiência carece de avaliação e parecer prévio positivo por parte de técnicos e especialistas, salvaguardando também a existência do pessoal e dos meios necessários e específicos a este serviço.

#### **NORMA 9 | CANDIDATURA**

1. Para efeitos de admissão, o encarregado de educação ou representante legal deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) 1 foto tipo passe
- b) Cartão de Cidadão da criança e dos (s) encarregados (s) de educação ou representante legal;
- c) Boletim de vacinas ou identificação sobre a situação vacinal e/ou alérgica e identificação do grupo sanguíneo;
- d) Declaração médica comprovativa do estado de saúde da criança, nomeadamente de ser, ou não, portadora de doenças infecto-contagiosas;
- e) Informação de alergias, intolerâncias alimentares e/ou da necessidade de dietas específicas, de acordo com declaração de um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
- f) Identificação do médico assistente;
- g) Documentos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar, nomeadamente a última declaração de IRS e os três últimos recibos de vencimento;

§ Caso o agregado familiar não se enquadre na alínea anterior e beneficie, entre outras, das seguintes situações, rendimento social de inserção, fundo de desemprego, baixa clínica, reforma/pensão ou se encontre desempregado sem rendimentos, deverá comprovar, documentalmente, a respectiva situação;

- h) Fótcópia do cartão de Cidadão das pessoas autorizadas a ir buscar a criança á Instituição
- i) Contactos telefónicos do encarregado de educação ou representante legal da criança;
- j) Certidão de sentença judicial de regulação do poder paternal, sempre que necessário.

2.O atendimento para a candidatura é realiza-se na secretaria da instituição, no seguinte horário: dias úteis das 9h00 ás 13h00 e das 14h00 ás 17h30.

3. A inscrição do cliente na Instituição é realizada anualmente.

4. Estão legitimados a realizar a inscrição os encarregados de educação ou representante legal do cliente.

#### **NORMA 10 | CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

1. Sempre que a capacidade da valência não permita a admissão do total de clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

- 1) Crianças em situação de risco.
- 2) Agregados de mais fracos recursos económicos.
- 3) Idade.
- 4) Ausência ou indisponibilidade dos pais em assegurar aos filhos os cuidados necessários.
- 5) Crianças de famílias monoparentais ou famílias numerosas.
- 6) Crianças com irmãos a frequentarem a Instituição.
- 7) Crianças cujos pais são trabalhadores da Instituição.
- 8) Crianças cujos pais trabalhem na área da Instituição.
- 9) Crianças residentes na área de implantação da Instituição.
- 10) Crianças órfãs de pais bombeiros.
- 11) Crianças com necessidades educativas especiais.

#### **NORMA 11 | ADMISSÃO**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, 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 Direcção técnica do Estabelecimento.

3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias úteis.

4. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: Comparticipação Familiar correspondente ao respectivo mês, jóia de inscrição (valor igual à comparticipação), carrinha e actividades extra curriculares (estes dois últimos serão pagos quando a criança esteja inscrita nestes serviços).

#### **NORMA 12 | ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES**

Após decisão favorável sobre a admissão da criança o acolhimento no estabelecimento faz-se segundo as seguintes regras:

- 1) Liquidação total do valor da comparticipação familiar e jóia de inscrição.
- 2) Execução de um contrato de prestação de serviços entre o estabelecimento e a família da criança.
- 3) Identificação das pessoas a quem a criança pode ser entregue diariamente.
- 4) Registo de hora de entrada em impresso próprio para o efeito.

- 5) Registo da entrega dos objectos pessoais da criança: chupeta, fraldas, toalhetes de higiene, pomada hidratante, biberões e alimentação especial.
- 6) O acolhimento inicial é efectuado pelo colaborador responsável pela integração da criança no estabelecimento.

#### **NORMA 13 | CONTRATO**

Após decisão favorável sobre a admissão da criança, é estabelecido um contrato de prestação de serviços entre a Instituição e o encarregado de educação ou seu representante legal.

#### **NORMA 14 | PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE**

1. Após a elaboração do contrato é constituído um processo individual para cada criança, onde constam um conjunto de documentos da criança, que se inicia com a aceitação da Ficha de Inscrição.
2. O processo individual da criança é guardado em condições que garantem a privacidade e a confidencialidade.
3. As famílias tem direito de conhecer, consultar e solicitar uma cópia da informação constante no Processo Individual de Criança.

#### **NORMA 15 | LISTAS DE ESPERA**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao encarregado de educação ou representante legal a posição que o cliente ocupa na lista de espera.
2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos na Norma X.

#### **NORMA 16 | RESPONSABILIDADE DE ADMISSÃO**

A admissão do cliente na Resposta Social, é da responsabilidade da Direcção Técnica do Equipamento Social Costa Verde e será feita de acordo com as normas constantes no presente Regulamento.

#### **NORMA 17 | SEGURO**

1. O seguro de acidentes pessoal é obrigatório.
2. Compete à Instituição celebrar o contrato de seguro para cada cliente.
3. O pagamento do prémio de seguro é imputável ao cliente. O pagamento é feito no mês de Outubro de cada ano.
4. A Instituição dará conhecimento da apólice do seguro, sempre que solicitado.

#### **NORMA 18 | DESISTÊNCIA DA FREQUÊNCIA DOS SERVIÇOS**

Em caso de desistência da frequência dos serviços da Resposta Social, o encarregado de educação ou representante legal do cliente deverá comunicar esse facto, por escrito, do Equipamento Social Costa Verde, com uma antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da desistência. Em casos de desistência após o pagamento da inscrição, **a mesma não será devolvida.**

## CAPITULO III | COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E PRAZOS DE PAGAMENTO

#### **NORMA 19 | PAGAMENTO DA MENSALIDADE**

- 1) O pagamento da comparticipação familiar é efectuado no seguinte período: Dias úteis das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h30 na Secretaria da Instituição ou por transferência bancária.
- 2) O pagamento da inscrição e seguro de acidentes pessoais, não são devolvidos em caso de desistência.
- 3) A comparticipação familiar deverá ser paga até dia 10 (dez) do respectivo mês.
- 4) Até dia 10(dez) do respectivo mês deverão ser pagas todas as actividades extracurriculares em que o cliente estiver inscrito, bem como outras despesas aplicáveis.
- 5) A falta de pagamento, de qualquer valor, dentro do prazo estipulado, implicará a suspensão da frequência dos serviços, até que se verifique a sua regularização.

Quaisquer dificuldades de pagamento dentro do prazo estipulado deverão ser apresentadas aos serviços administrativos do Equipamento Social Costa Verde, a fim de serem analisadas pela Direcção.

#### **NORMA 20 | TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES**

##### **Preçário**

1. O preçário da valência, respeitante a cada ano lectivo, contempla:
  - a) Inscrição; -Pagamento Junho ( 50%) e Julho (50%) – valor igual á comparticipação actualizada
  - b) Seguro de acidentes pessoais; pago em Outubro – 12€ anuais
  - c) Comparticipação familiar mensal;
  - d) Actividades extracurriculares;

- e) Mês de Agosto, é pago 1/4 em Abril, 1/4 em Maio, 1/4 em Junho e 1/4 em Julho e é cobrado apenas aos clientes que renovam a matrícula

2. O valor da comparticipação familiar pela frequência da valência é variável e calculada de acordo com o rendimento per capita do agregado familiar que é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento per capita

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

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 mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

3. O documento a que se refere o número anterior encontra-se afixado em local visível e anexado ao presente documento.

4. Quando se verifique a frequência na Instituição de mais que um elemento do mesmo agregado familiar, no mesmo Centro Social, a comparticipação familiar do segundo elemento terá uma redução de 30%.

5. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal nos seguintes casos:

- 5.1) Quando a Instituição não forneça alimentação, ou o utente não usufrua das refeições pelo mesmo fornecido;
- 5.2) Quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias **não interpolados**.

#### **NORMA 21 | REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A revisão da comparticipação familiar é realizada, ordinariamente, em cada ano lectivo.
2. A família será avisada dessa alteração pelo menos trinta dias antes da necessidade de efectuar o pagamento da jóia de

inscrição, que decorre 50% no mês de Junho e 50% no mês de Julho.

3. Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do cliente, a comparticipação familiar será ajustada em conformidade.

4. O encarregado de educação ou representante legal do cliente têm o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respectiva comparticipação familiar.

## CAPÍTULO IV | PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

### **NORMA 22 | PRAZOS DE PAGAMENTO**

1. O pagamento da inscrição será efectuado no acto da inscrição, **não sendo este valor devolvido em caso de desistência**.
2. A comparticipação familiar deverá ser paga até dia 10 (dez) do respectivo mês.
3. Na mesma data deverão ser pagas todas as actividades extracurriculares em que o cliente estiver inscrito, bem como outras despesas aplicáveis, o pagamento referente ao mês de Agosto, será efectuado 1/4 em Abril, 1/4 em Maio, 1/4 Junho e 1/4 em Julho e não será cobrado aos clientes que não renovam a matrícula
4. A falta de pagamento dentro do prazo estipulado, sem motivo justificado, implicará a suspensão da frequência dos serviços, até que se verifique a sua regularização.
5. Quaisquer dificuldades de pagamento dentro do prazo estipulado deverão ser apresentadas ao Responsável do Equipamento Social Costa Verde.
6. O pagamento da comparticipação familiar, serviços e actividades extra curriculares, depois do dia 10 (dez) acresce a taxa de 30%.

## CAPÍTULO V | INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### **NORMA 23 | CAPACIDADE**

A capacidade da Resposta Social é definida por acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro.

### **NORMA 24 | DIRECÇÃO TÉCNICA**

1. A Direcção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico, nos termos do Guião Técnico da Creche cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

2. Em cada ano lectivo, a Direcção Técnica delega competências na Directora Técnica Pedagógica, cujo nome será afixado em local visível.

#### **NORMA 25 | INSTALAÇÕES**

O Equipamento Social Costa Verde está sediado na Rua do Lameirão nº 50, 4500 Espinho e as suas instalações na resposta social são compostas por:

- a) Uma sala parque, copa de leite, zona de higienização e berçário com capacidade de 10 crianças dos 1 mês á aquisição da marcha.
- b) Uma sala parque, um dormitório com capacidade para 12 crianças desde da aquisição da marcha até aos 24 meses.
- c) Uma sala de actividades com capacidade para 16 crianças dos 24 aos 36 meses.
- d) Um wc equipado para crianças dos 12 aos 24 meses
- e) Como equipamentos comuns, um recreio, secretaria, cozinha, sala de acolhimento, gabinete de atendimento/reuniões, refeitório, sala de recobro, lavandaria, pátio externo

#### **NORMA 26 | QUADRO DE PESSOAL**

1. Para assegurar o seu normal funcionamento, a Resposta Social Creche, dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável.
2. O quadro de pessoal da valência encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos existentes, sua formação e conteúdo funcional, definido no acordo de cooperação e de acordo com a legislação em vigor.

#### **NORMA 27 | FUNCIONAMENTO E HORÁRIO**

1. A Resposta Social Creche funciona diariamente de segunda a sexta-feira, entre 1 de Setembro e 31 de Julho, encerrando para manutenção dos espaços durante 14 dias úteis no mês de Agosto, de acordo com os encarregados de educação
2. O horário de funcionamento é o seguinte:
  - a) Horário alargado . das 7:30 às 19:00 horas;
4. Será concedida uma tolerância de quinze minutos no horário de entrada do cliente, que não poderá ultrapassar as 9h45 horas.

#### **NORMA 28 | REFEIÇÕES**

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
  - a) Reforço da manhã para crianças que chegam à Instituição até ás 9h30
  - b) Almoço;
  - c) Lanche;

- d) Reforço de Lanche para crianças que vão embora após as 18h30

2. A merenda da manhã não substitui o pequeno-almoço, pelo que o encarregado de educação ou representante legal deverá assegurar que a criança realiza essa refeição antes da sua entrada no Equipamento Social Costa Verde.

3. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível, entrada das crianças, cozinha e secretaria.

4. A alimentação será ajustada a alergias, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, desde que:

- a) Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
- b) Os recursos disponíveis permitam a preparação e confecção dessas refeições.

#### **NORMA 29 | HIGIENE**

1. O encarregado de educação ou representante legal deverá zelar pela adequada higiene e asseio da criança.
2. A não observância das condições elementares de higiene poderá levar à suspensão da criança.
3. Em caso de suspensão, a criança só poderá retomar a frequência da valência depois de regularizada a situação que deu origem a essa suspensão.
4. Cada criança deverá fazer acompanhar-se por uma mochila que, diariamente, deverá conter uma muda de roupa completa, caderneta individual do utente e chupeta (se necessário).
5. As fraldas descartáveis, toalhetes, pomada protectora para a pele, biberão, leite e papas (se necessário), devem ser entregue sempre que solicitado ao encarregado de educação ou representante legal do cliente, pelo técnico responsável da sala.

#### **NORMA 30 | SAÚDE**

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao encarregado de educação ou representante legal do cliente, que deverá deslocar-se imediatamente ao Equipamento Social Costa Verde.
2. Sempre que o cliente se encontre em estado febril, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao encarregado de educação ou representante legal do cliente, que deverá deslocar-se logo que possível ao Equipamento Social Costa Verde a fim de vir buscar o seu educando. No caso de impossibilidade de contacto com o Encarregado de Educação, será administrado medicação SOS, conforme autorização assinada no início de frequência do cliente na Instituição
3. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do cliente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.

4. Tratando-se de doença infecto-contagiosa o cliente não poderá retomar a frequência dos serviços sem assinatura do documento de responsabilização do Encarregado de Educação ou uma declaração do médico assistente (cujo nome deve ser bem legível) assegurando já não haver perigo de contágio e que este pode retomar a frequência dos serviços.

5. A administração de medicação ao cliente durante o período de permanência no Equipamento Social Costa Verde obriga a cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento.

6. Procedimentos, como análises à fezes, aspirador bucal, não são efectuados na Instituição.

#### **NORMA 31 | UNIFORME**

1. O cliente deverá utilizar o uniforme em vigor na Instituição.
2. A utilização do uniforme é obrigatória para todos os clientes da Creche, com excepção dos bebés (até aos 24 meses).
3. O uniforme deverá ser utilizado ao longo de todo o período de permanência do cliente no Equipamento Social Costa Verde.
4. O uniforme é adquirido, pelo encarregado de educação ou representante legal do cliente na Instituição
5. A lavagem e identificação do uniforme constitui responsabilidade do encarregado de educação ou representante legal do cliente.

#### **NORMA 32 | PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES EM GRUPO**

1. Quando o Equipamento Social Costa Verde promover passeios ou deslocações em grupo que impliquem custos aos encarregados de educação, deverá solicitar por escrito e com a antecedência mínima de 48 horas, uma autorização expressa assinada pelo encarregado de educação ou representante legal do cliente.
2. Sempre que o passeio ou saída, implique gastos os mesmos serão suportados pela família.
3. À excepção do passeio de final de ano, a Instituição acolhe sempre as crianças que não participarem nas actividades, sendo que normalmente, nestes dias não há serviço de transporte.

## **CAPÍTULO VI | DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 33 | DIREITOS DOS CLIENTES**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes da Creche têm ainda os seguintes direitos:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;

- b) Utilizar os serviços e equipamentos do Equipamento Social Costa Verde disponíveis para a respectiva sala de actividades e espaços de recreio;
- c) Participar nas actividades promovidas pelo Equipamento Social Costa Verde;
- d) Receber cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação;
- e) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- f) Não estar sujeito a coacção física e/ou psicológica;
- g) Consultar o processo de avaliação do cliente;
- h) Requerer reuniões com o Responsável do Equipamento Social Costa Verde, sempre que se justificar.

#### **NORMA 34 | DEVERES DOS CLIENTES**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes da Creche têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas da valência de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno;
- b) Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a participação familiar, as actividades extracurriculares ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
- c) Cumprir os horários fixados;
- d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente;
- e) Informar a Diretora Técnica Pedagógica ou a educadora de infância responsável sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
- f) Respeitar todos os colaboradores do Equipamento Social Costa Verde;
- g) Ao entrar nas instalações do Equipamento Social Costa Verde, a criança deverá ser acompanhada por um adulto e entregue, directamente, ao colaborador destacado para esse fim;
- h) O uso de adornos (por exemplo: fios, brincos, anéis e outros) não é permitido nos casos em que os responsáveis dos serviços entendam que tais objectos constituam um factor de risco para o próprio ou para outros;
- i) O Equipamento Social Costa Verde não se responsabiliza por brinquedos, adornos ou outros objectos que o cliente leve para a Instituição, independentemente do seu valor;
- j) A utilização do uniforme em vigor na Instituição.

#### **NORMA 35 | DIREITOS DOS COLABORADORES**

1. Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade.
2. A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais.

#### **NORMA 36 | DEVERES DOS COLABORADORES**

Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respectivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

#### **NORMA 37 | DIREITOS DA INSTITUIÇÃO**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes e encarregados de educação ou representantes legais;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

#### **NORMA 38 | DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- c) Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
- e) Desenvolver as actividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
- f) Possuir livro de reclamações.

#### **NORMA 39 | DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

A Resposta Social Creche encerra nos seguintes dias: feriados nacionais e municipal (16 de Junho), segunda feira de Páscoa, dia 24 e 26 de Dezembro e 31 de Dezembro e 2 de Janeiro.

A resposta social creche encerra 14 dias úteis no mês de Agosto para manutenção de espaços.

Os utentes da Resposta Social Creche, devem quando solicitado, marcar 22 dias úteis de férias por ano, sendo que os mesmos se não forem gozados terão que ser pagos junto com a mensalidade de Julho.

## **CAPÍTULO VII | DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 40 | LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria do Equipamento Social Costa Verde sempre que desejado.

#### **NORMA 41 | ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO**

Nos termos da legislação em vigor, o Responsável do Equipamento Social Costa Verde deverá informar o encarregado de educação ou representante legal do cliente sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

#### **NORMA 42 | INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria

#### **NORMA 43 | ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 1 de Setembro de 2013.

Direcção

.....

Direcção técnica

.....

Coordenação

.....



#### ANEXO – TABELA DE COMPARTIÇAÇÕES FAMILIARES

##### Creche

Salário Mínimo Nacional (SMN) 485,00€

Escalões de Rendimento	Escalões de Capitação	Percentagem a aplicar	Comparticipação pelos escalões
1º Ate 30% SMN	Até 142,50€	15%	21,37€
2º De 30% a 50%	De 142,51€ a 237,50€	22,5%	De 30,37€ a 53,43€
3º De 50% a 70%	De 237,51€ a 332,50€	27,5%	De 65,31€ a 91,43€
4º De 70% a 100%	De 332,50€ a 475,00€	30%	De 99,75€ a 142,50 €
5º De 100% a 150%	De 475,00€ a 712,50	32,50%	De 154,37€ a 231,56€
6º Mais de 150%	Mais de 712,51€	35%	249,37 €