

CENTRO SOCIAL
NOSSA SENHORA DO AMPARO

INDICE

CAPÍTULO I

Âmbito de Aplicação
Objectivos do Regulamento
Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Condições de Admissão
Candidatura
Critérios de Admissão
Admissão
Renovação
Processo Individual do Utente
Lista de Espera

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Instalações
Horário de funcionamento
Entradas e saídas
Pagamento da Mensalidade
Tabela de Comparticipações / Preçário de mensalidades
Refeições
Actividades / Serviços Prestados
Passeios ou deslocações
Quadro de pessoal
Direcção Técnica

CAPÍTULO IV

DIREITO E DEVERES

Direitos dos Utentes
Deveres dos Utentes

Direito da Entidade Gestora do Estabelecimento / Serviço
Deveres da Entidade Gestora do Serviço
Depósito e Guarda dos bens dos Utentes
Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente
Contrato
Cessação da prestação de Serviços por Facto Não imputável ao prestador
Livro de Reclamações

CAPÍTULO V

GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA

Maus tratos e negligência

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Alteração ao Regulamento
Integração de Lacunas
Disposições Complementares
Entrada em vigor

Resposta Social: Creche

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES GERAIS**

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO AMPARO é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, designado por CENTRO, com acordo de cooperação para a resposta social de *creche*, celebrado com o Centro Distrital de Bragança, com Estatutos aprovados em 17 de Julho de 1989, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

NORMA III

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO AMPARO, assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Creche
 - 1.2. Educação Pré-escolar
2. O CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO AMPARO, Instituição de Solidariedade Social, realiza ainda as seguintes actividades:
 - 2.1. Lúdicas
 - 2.2. Culturais
 - 2.3. Desportivas
 - 2.4. Recreativas

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA IV
Condições de Admissão

São condições de admissão neste serviço:

1. Ter idade compreendida entre os quatro meses e os três anos, podendo estes limites ser ajustados a casos excepcionais, designadamente para atender às necessidades dos pais.

NORMA V
Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a. Fotocópia da cédula ou BI da criança
 - b. Fotocópia do Número de Identificação da Segurança Social da criança
 - c. Fotocópia do Boletim de Vacinas actualizado
 - d. Fotocópia do Cartão Médico da criança (SNS)
 - e. Declaração médica de que a criança não é portadora de doença infecto-contagiosa
 - f. Fotografia da criança tipo passe (recente)
 - g. Preenchimento do termo de responsabilidade da administração medicamentosa (antipirético)
 - h. Fotocópia do Cartão de Contribuinte do Encarregado de Educação
 - i. Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar (IRS e fotocópia dos recibos dos salários dos pais)
 - j. Fotocópia do recibo da renda ou declaração de pagamento de prestação bancária (deve constar que a declaração se refere a aquisição própria permanente)
1. O período de candidatura decorre no seguinte período: de Janeiro a Maio de cada ano

- 1.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 9h00 às 10h00 e das 17h00 às 18h30.
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do Centro e durante o período estabelecido com a Direcção Técnica da resposta social ou da Instituição
3. 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 respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VI

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos utentes:

1. Crianças com irmãos a frequentarem o mesmo estabelecimento;
2. Crianças em situação de risco;
3. Crianças de famílias monoparentais ou numerosas;
4. Crianças mais novas em consonância com a lotação das salas;

NORMA VII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste 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 o Presidente da Direcção ou a Directora Técnica
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente durante o mês de Maio.

NORMA VIII

Renovação

1. O período de renovação é de **1 a 20 de Maio** de cada ano. Para a renovação deverão entregar os seguintes documentos:
 - Fotografia da criança;
 - Boletim de vacinas (se não estiver actualizado);
 - Declaração de IRS;

- Declaração bancária/ recibo de encargos com a habitação;
- Declaração médica de que a criança não é portadora de doença infecto-contagiosa (entregar no início do ano lectivo)

No caso dos documentos pessoais terem caducado deverá apresentar novos documentos.

Caso o cliente não entregue a ficha de renovação de inscrição, no prazo estipulado, a Instituição pode rescindir contrato.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Utentes

1. Deverão ser prioritariamente considerados os agregados de mais fracos recursos económicos.
2. Manter-se-á, caso seja necessário, uma lista de espera actualizada sempre que as inscrições a justifiquem por ordem de chegada.

NORMA X

Processo Individual do Utente

- Os pais e/ou encarregados de educação deverão dirigir-se à Educadora responsável a fim de preencher todos os impressos que constituem o Processo Individual da criança;
- Deverão fornecer informações actualizadas: identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos utentes, bem como outros elementos relevantes.

NORMA XI

Listas de Espera

Sempre que necessário, manter-se-á uma lista de espera actualizada, sendo que os utentes serão contactados aquando da abertura de vaga e em função dos critérios de prioridade aplicáveis e da ordem de registo na Instituição.

NORMA XII

Critérios de retirada de Lista de Espera

Se o Responsável ou familiar do Candidato informa da desistência da candidatura ou quando a criança atinge a idade limite de frequência, bem como não efectuar renovação de candidatura, a DT arquiva o processo por um período mínimo de um ano e actualiza a Lista de Espera.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

O Centro Social Nossa Senhora do Amparo I.P.S.S. está sediada em Mirandela – na Av. Eng. Camilo Mendonça, nº 158, funciona no rés do chão do edifício e as suas instalações são compostas por: três salas, cada uma para o respectivo escalão etário diferenciado (1ª sala: – 1 ano – berçário e sala parque; 2ª sala: 2 anos; 3ª sala: 1 anos), copa de leites e instalações sanitárias com banca de muda de fraldas e armários de arrumação individual. No mesmo andar, salas frequentadas pelas crianças de Pré- escolar, WCs de apoio e salão onde também se faz o acolhimento e entrega das crianças. Afectos à creche, funcionam a cozinha, um salão polivalente e a lavandaria. Esta valência usufrui ainda de um espaço exterior comum ao pré-escolar, onde existe um parque infantil devidamente equipado.

A Valência permanecerá, por isso, em actividade utilizando instalações próprias, admitindo-se, porém, a utilização de instalações comuns com a valência de Pré- Escolar (sobretudo entre as 7h45 e as 8h30 e as 18h00 e as 19h00).

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

O CENTRO SOCIAL encontra-se em funcionamento entre as 7.45 horas e as 19.00 horas todos os dias úteis.

Como forma de comprovar a necessidade de permanência da criança na Resposta Social de Creche durante um período superior a 9 (nove) horas diárias, os pais e/ou encarregados de educação devem entregar à educadora responsável um documento validado pela entidade patronal que comprove o horário efectivo de trabalho, o qual será arquivado no Processo Individual do Utente.

NORMA XV

Entrada e Saída

A creche está aberta aos pais e encarregados de educação durante as horas de funcionamento sem prejuízo das actividades e sempre com conhecimento prévio do técnico responsável, de forma a que a sua presença seja participativa e colaborante e não de interferência ou perturbação do ambiente da creche.

Ressalva-se a entrada das mães que estão a amamentar os filhos em que as entradas são de livre acordo com as necessidades do bebé.

As crianças só poderão ser entregues aos pais ou a alguém, maior de idade, devidamente credenciado e registado em ficha no acto de inscrição. No caso de a entrega da criança ter que ser feita a outra pessoa que não as registadas na referida ficha a comunicação deve ser feita atempadamente, por escrito, oralmente ou por telefone. O representante legal deve indicar os dados do bilhete de identidade da pessoa autorizada e fazer uma breve descrição física. Tais informações serão tidas em conta aquando da entrega.

A troca de informação no acto da recepção / saída das crianças (cuidados especiais, situações de excepção ou outras de interesse para o conhecimento e desenvolvimento da criança) deverão ser anotados nos impressos de registo para o efeito, disponíveis no corredor de acesso ao salão polivalente da creche.

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento deverá ser efectuado mensalmente, até ao dia 10 do próprio mês, na secretaria da Instituição, a funcionar das 8h30 às 10h00 e das 17h00 às 18h30, através de numerário, cheque ou pagamento por Multibanco. Após o pagamento da comparticipação familiar será entregue, mensalmente, o respectivo recibo de quitação.
2. A mensalidade compreende o desenvolvimento das actividades e a satisfação de todas as necessidades da criança, contempladas de acordo com os critérios

estabelecidos. Sempre que não sejam apresentados os documentos referidos na NORMA V, será aplicada a mensalidade de máxima.

3. Em caso de atraso no pagamento da comparticipação familiar, salvo em situação devidamente justificada e aceite pela Direcção da Entidade, fica definido no Processo Individual do Utente, bem como no Processo Administrativo do mesmo, que a partir do mês seguinte as faltas justificadas ou injustificadas não provocarão qualquer redução no valor da mensalidade até ao final do ano lectivo.
4. Toda a desistência deve ser comunicada à instituição no mês que antecede a mesma, caso contrário será cobrada a mensalidade completa.

NORMA XVII

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares será calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal líquido 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 11 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

3. Descontos

- 3.1. As faltas justificadas seguidas e superiores a 15 dias úteis terão uma redução de 20% na mensalidade.
- 3.2. As faltas justificadas e superiores a 30 dias terão uma redução de 50% na mensalidade.
- 3.3. No caso de haver irmãos a frequentar a Instituição, haverá direito a 10% de desconto na mensalidade. Este desconto entra em vigor no mês de entrada do utente mais jovem e não a partir da abertura do processo de (pré-)inscrição.
- 3.4. Crianças com NEE (necessidades educativas especiais) terão direito a 20% de desconto.
- 3.6. Os colaboradores usufruem de um desconto de 10% de desconto na mensalidade.
- 3.7. A frequência parcial da criança não implica qualquer redução na mensalidade.
- 3.8. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor far-se-á a respectiva divulgação com maior brevidade possível.

NORMA XVIII

Refeições

A Instituição fornece uma refeição diária (almoço).

As crianças devem vir de manhã já com o pequeno-almoço tomado.

As ementas são elaboradas pelo pessoal técnico e assinadas por um Nutricionista, semanalmente, e afixadas em local visível.

As refeições são variadas e de acordo com as fases de desenvolvimento das crianças.

O leite em pó, as farinhas lácteas, os boiões e outros alimentos fora das refeições normais que a criança consome, são fornecidos pelos pais e são da sua exclusiva responsabilidade.

Em caso de regime provisório de dieta (com prescrição médica), os pais deverão comunicar com a devida antecedência.

Nota: os pais ou encarregados de educação devem avisar a Instituição sobre eventuais alergias ou contra-indicações de qualquer alimento.

NORMA XIX

Actividades/Serviços Prestados

O programa de actividades será adaptado à realidade sócio-cultural do meio onde a Instituição se encontra inserida e tem como objectivo proporcionar às crianças um variado leque de experiências estimulantes que se concretizam na rotina diários.

- ✓ Cuidados de higiene e saúde
 - ✓ Cuidados de conforto
 - ✓ Alimentação adequada à idade
 - ✓ Estimulação sensorial
 - ✓ Jogos e brincadeiras adequados à idade
 - ✓ Área exterior para actividades ao ar livre
 - ✓ Psicomotricidade
 - ✓ Artes plásticas
- Todas as crianças farão uma pausa de aproximadamente 2 horas entre as actividades diárias. Essa pausa compreenderá o período entre as 13.00 horas e as 15.00 horas.
 - As actividades serão programadas durante o ano, no sentido do desenvolvimento das capacidades individuais da criança e tendo em conta

a sua formação holística. Estas actividades poderão realizar-se a nível individual, em pequeno ou em grande grupo e encontrar-se-ão referenciadas no projecto educativo que é elaborado anualmente pela educadora de infância responsável.

NORMA XX

Passeios ou Deslocações

A organização de passeios ou deslocações promovidas pelo estabelecimento serão comunicadas com a devida antecedência aos encarregados de educação, sendo que as crianças só poderão participar nestas actividades quando acompanhadas de um documento assinado que autorize a sua participação e se satisfizerem as recomendações e solicitações feitas pela educadora de infância.

NORMA XXI

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Para permitir uma compreensão mais fácil da orgânica interna da Instituição encontra-se afixado, no hall da Instituição, o Organograma.

NORMA XXII

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento compete a uma técnica, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível. Já a Directora Técnica da estrutura prestadora de serviços está a cargo da educadora responsável.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

- Ambiente acolhedor e a um clima favorável às suas aquisições e ao seu bom desenvolvimento;
- Respeito total por parte da comunidade educativa;
- Oportunidades iguais para um desenvolvimento equilibrado e harmonioso;
- Ver salvaguardada a sua segurança na Creche e respeitada a sua integridade física;
- Usufruir de um contexto adaptado que lhe permite desenvolver-se física, psíquica, social e intelectualmente em harmonia com as suas capacidades e interesses;
- Cultivar valores de respeito e cooperação
- É permitido aos pais e/ ou encarregados de educação consultar o PDI (Plano de Desenvolvimento Individual) do seu educando.

NORMA XXIV

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

- ❖ Ser assíduo e pontual;
- ❖ Adquirir hábitos sociais elementares;
- ❖ Adquirir hábitos de higiene e de alimentação, promotores de saúde;
- ❖ Aprender a respeitar normas e regras estabelecidas no Jardim-de-infância;
- ❖ Usar calçado próprio e vestuário prático;
- ❖ Usar bibe.

Não é permitido aos encarregados de educação entrar nas salas de actividades ou salão polivalente, por motivos de higiene. Todos os encarregados de educação que pretendam entrar no *berçário* devem fazê-lo após calçarem as “pantufas descartáveis”.

NORMA XXV

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/ serviço:

- Direito a ser respeitada;
- Direito a ser apoiada no exercício das suas funções;
- Direito de ser informada de qualquer ocorrência ou incidente relacionados com o utente;
- Direito a um horário que, sem prejuízo das disposições legais, possa ser o mais ajustado ao cumprimento das suas funções e necessidades do utente e/ou encarregados de educação;
- Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;

NORMA XXVI

Deveres da Entidade Gestora do Serviço

São deveres da entidade gestora do serviço:

1. Planificar as actividades pedagógicas, rotinas e outros serviços.
2. Promover o cumprimento dos projectos:
 - Projecto educativo;
 - Projecto Curricular de Sala;
 - Plano Anual de actividades;
3. Velar pela qualidade do ensino.
4. Zelar pela educação e bem-estar físico, psíquico e emocional, higiene e segurança da criança.
5. Realizar reuniões sempre que seja necessário com o pessoal técnico e auxiliar.
6. Reunir com a Direcção sempre que uma das partes considerar necessário ou a situação o exija.
7. Promover reuniões periódicas com os encarregados de educação.

NORMA XXVII

Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

Nenhuma criança deverá trazer objectos de casa, como brinquedos, peluches, etc., (a não ser que seja dada autorização para tal), nem objectos de ouro, nomeadamente fios que, para além de serem objectos de valor, podem pôr em causa a sua segurança.

Objectos como sendo fraldas, toalhetes, mudas de roupa ou medicação serão depositados em cacifos individuais devidamente identificados, na sala da crianças .

Para troca efectiva de informação é utilizada a “Caderneta”, de preenchimento obrigatório em casa e no contexto de acolhimento, que circulará diariamente entre estes dois contextos. A “Caderneta” deve ser adquirida no início do ano lectivo, aquando da matrícula pelo valor de 5,00 euros.

NORMA XXVIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

Toda a desistência deve ser comunicada à instituição no mês que antecede a mesma; caso contrário, será cobrada a mensalidade completa.

NORMA XXIX

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a entidade gestora do serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXX

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

É possível cessar a prestação de serviços por iniciativa do utente – por denúncia, por morte, tendo em consideração que as consequências, bem como prazos para esse efeito, serão em função da situação.

NORMA XXXI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria, sempre que desejado.

CAPÍTULO V

GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIAS

NORMA XXXII

Maus tratos e Negligência

1- No caso de uma criança apresentar frequentemente sinais de abusos e maus-tratos, a educadora/ Prof. avisa de imediato a Directora Técnica para que a mesma se reúna com a família de modo a alertar para a situação. Se porventura, a Directora Técnica detectar que esses maus-tratos advêm da família, a mesma informa verbalmente e no prazo de 24 horas por escrito a Comissão Protecção Crianças e Jovens em risco da região;

2- No caso de os pais detectarem abusos ou maus-tratos por parte da instituição à criança, este alerta deve ser comunicado à Directora Técnica, que efectua o registo no Mod.017 “Registo de Não conformidades, Acções Correctivas e de Correção e Reclamações”; agindo conforme a metodologia definida no PG 4 das Reclamações e Não conformidades.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes 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 a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXIV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade responsável do estabelecimento ou serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXV

Disposições Complementares

1. Encerramento

- Nos sábados, domingos e feriados nacionais;
- No feriado municipal de Mirandela (dia 25 de Maio);
- Terça-feira de Carnaval;
- Segunda-feira da Páscoa;
- No dia 24 de Dezembro e 31 de Dezembro de 2011;
- Em situações extraordinárias, nomeadamente em caso de epidemias, para desinfeção, etc., com aviso prévio.

2. Férias

A creche encerra para férias durante o mês de Agosto, por um período de trinta dias, para férias do pessoal, tratamento do chão, limpezas e desinfeção, tendo em conta a indispensabilidade da promoção do bom funcionamento do novo ano lectivo.

3. Seguro

Todas as crianças estão cobertas por um seguro, que é obrigatório, e cujo montante está compreendido no pagamento da matrícula.

NORMA XXXVI

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Setembro de 2011.

Mirandela, _____/_____/_____

A Direcção
