

## **MINUTA DE REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA I**

###### **Âmbito de Aplicação**

A Creche da Associação Social, Recreativa, Cultural Bem Fazer Vai Avante designada por Sonho Mágico, com acordo de cooperação para a resposta social de Creche celebrado com o Centro Distrital do Porto, em 26 de Março de 2009, pertencente á I.P.S.S. acima referida rege-se pelas seguintes normas.

##### **NORMA II**

###### **Legislação Aplicável**

Este Estabelecimento prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Dec. - Lei nº 75/92, 64/2007 e Despacho Normativo nº 99/89.

##### **NORMA III**

###### **Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

##### **NORMA IV**

###### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. A Resposta Social Sonho Mágico assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Acompanhamento nas rotinas diárias das crianças;
  - 1.2. Alimentação;
  - 1.3. Cuidados de Higiene.
2. A Resposta Social Sonho Mágico, realiza ainda, as actividades definidas pelo Projecto Educativo e Pedagógico definido pela Equipa Técnica. As actividades programadas, são adaptadas á realidade sociocultural do meio, de modo a proporcionar ás crianças um vasto leque de experiências estimulantes. As actividades, têm ainda em conta, as características específicas das crianças durante os seus primeiros anos de vida, e asseguram a satisfação das suas necessidades físicas, afectivas e cognitivas.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão na Creche Sonho Mágico:

1. Ter idade superior a 3 meses e inferior a 3 anos, salvo em casos excepcionais, devidamente analisados;
2. Não sofra de nenhuma doença infecto contagiosa que impeça a criança de frequentar a creche;
3. Ausência ou impossibilidade por parte dos pais de assegurarem aos filhos os cuidados necessários.

#### **NORMA VI**

##### **Candidatura**

Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do cliente e dos encarregados de educação;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e dos encarregados de educação;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e dos Encarregados de Educação;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde do cliente;
  - 1.5. Boletim de vacinas e declaração médica, comprovativo da situação clínica do cliente;
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do Agregado Familiar;
  - 1.7. Comprovativos das despesas mensais fixas do agregado familiar;
  - 1.8. 1 Fotografia do Encarregado de Educação para efectuar a inscrição como sócio, sendo esta inscrição obrigatória;
  - 1.9. 1 Fotografia da Criança;
  - 1.10. Em caso de a criança necessitar de algum cuidado específico, deverão os Encarregados de Educação informar a Instituição, e comprovar através de um documento escrito.
2. O período de candidatura verifica-se entre Maio e Junho;
    - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é das 10h as 12h e das 14h às 19h.
  3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no acto da candidatura.
  4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
  5. 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 VII**

##### **Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. As necessidades sócio económicas da família;
2. A existência de irmãos na Instituição;
3. A ordem na lista de Pré-Inscrições;
4. Ausência ou indisponibilidade dos Pais para assegurar os cuidados necessários;
5. A não existência de dívidas à Instituição;
6. Aos Pais associados da Instituição.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Responsável Técnico da Creche, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e apresentá-la à Direcção da Instituição;
2. É competente para decidir a Equipa Técnica, sob orientações da Direcção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento aos Encarregados de Educação, no prazo máximo de uma semana;
4. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos, Inscrição e Seguro.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

A admissão de novas crianças é da competência da Equipa técnica, sob orientações da Direcção, sendo seleccionadas de acordo com os critérios de prioridade definidos pela Instituição. O processo de admissão é concretizado através de uma entrevista com os Encarregados de Educação, onde será definido o processo de integração da criança.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

A Equipa Técnica organiza um processo individual que contém, entre outros elementos, os seguintes;

1. Antecedentes individuais, familiares e sociais da criança;
2. Registos de acompanhamento do desenvolvimento da criança.

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

Não sendo possível a admissão da criança, esta fica em lista de espera, através do preenchimento de uma ficha própria, onde constam os dados relativos à criança e aos Encarregados de Educação, nomeadamente os números de telefone, para posterior contacto.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XII**

### **Instalações**

A Creche Sonho Mágico está sediada na Travessa do Paraíso, 40-46, na freguesia de S. Cosme, concelho de Gondomar, e as suas instalações são compostas por:

- Átrio de recepção e acolhimento de pais e crianças, zona de atendimento com balcão;
- Gabinete de pessoal, possuindo adjacente a este gabinete, um espaço para zona de isolamento;
- Sala de refeições (tem adjacente uma copa suja e copa limpa);
- Salas de actividades:
  - Berçário e Sala Parque – para crianças dos 4 aos 12 meses de idade – com a lotação de 8 crianças;
  - Sala de Actividades – para crianças dos 12 aos 24 meses de idade – com uma lotação de 10 crianças;
  - Sala de Actividades – para crianças dos 24 aos 36 meses de idade – com uma lotação de 15 crianças;

- Instalações sanitárias para crianças e funcionários (sexo feminino e sexo masculino) tendo sido criada uma instalação sanitária para pessoas com mobilidade condicionada.

## **NORMA XIII**

### **Horários de Funcionamento**

1. O horário de funcionamento será fixado de acordo com o horário de trabalho dos pais, não podendo ser inferior a 4 horas nem superior a 10 horas diárias entre as 7h30 e as 19 horas.

2. O horário estabelecido, deverá ser cumprido o melhor possível pelos pais, tendo em conta que o horário limite de entrada é até as 10 horas.

### **Dias de Encerramento**

JUNHO (dia 24) – Dia do Funcionário

AGOSTO (ultimo dia útil) – Limpeza e Desinfestação das instalações

OUTUBRO (primeira segunda feira do mês) – Feriado Municipal Nossa Senhora do Rosário

DEZEMBRO (dia 24) – Véspera de Natal

DEZEMBRO (dia 31) – Encerramento às 17 horas.

## **NORMA XIV**

### **Entrada e Saída de Visitas**

1. A entrega e recolha das crianças devem ser feitas de preferência pelos pais ou encarregados de educação à funcionária da recepção;

2. No momento da entrada devem ser comunicados à funcionária os cuidados especiais a ter com a criança, se os houver;

3. No caso de serem outras pessoas a recolherem e/ou entregarem as crianças, os seus nomes terão de ser comunicados, obrigatoriamente, à instituição;

4. Em caso algum será permitido a recolha de crianças por menores de 16 anos, sem que os pais ou encarregados de educação tenham assinado um termo de responsabilidade;

5. Em caso de pais divorciados ou em processo de divórcio, deverá ser entregue um documento de tribunal a comprovar a tutela da criança;

6. Multa após as 19 horas (2,5 € por cada 15 minutos).

## **NORMA XV**

### **Pagamento da Mensalidade**

1. A mensalidade será estabelecida, por escalões, de acordo com a circular nº 3, de 02/05/97;

2. Quando a criança tiver um ou mais irmãos a frequentar a mesma Resposta Social, beneficiará de um desconto de 10%, que será efectuado no mês seguinte;

3. No acto da inscrição é celebrado um contrato de prestação de serviços, com a duração de 12 meses. A denúncia deste terá que ser feita por escrito, com a antecedência mínima de 90 dias antes do seu termo. Caso não o façam, o pagamento das mensalidades referentes aos 90 dias terá que ser efectuado;

4. O pagamento da mensalidade deverá ser efectuado entre o dia 1 e 5 de cada mês, caso contrário serão aplicadas as seguintes taxas: 5€ até ao dia 15 e 10€ até ao final do mês. Se tiver em atraso mais de um mês a Instituição pode rescindir o contrato por incumprimento do mesmo;

5. As mensalidades deverão ser pagas directamente na secretaria, na recepção do Centro através de numerário, cheque, multibanco ou ainda por transferência bancária através do **NIB 003503510002258053011**;

6. Se a criança por motivo de doença faltar durante 15 ou mais dias úteis, num mês, ser-lhe-á efectuado um desconto na mensalidade 20%, caso apresente declaração médica comprovando a doença.
7. Se a criança faltar consecutivamente mais de um mês sem uma justificação válida, a instituição pode preencher a vaga em aberto por uma criança que esteja em lista de espera.
8. A entrega dos documentos necessários para efectuar o cálculo da mensalidade deverá ser efectuada no acto da inscrição. Caso não entreguem os documentos, será aplicada a mensalidade máxima. As actividades extracurriculares que acarretem custos para a Instituição, tais como museus, alugueres de autocarros, terão que ser pagas à parte, não estando incluídas na mensalidade.
9. Nas ausências superiores a 90 dias, por motivo de doença grave, devidamente justificada, o lugar ficará garantido mediante o pagamento de 15% da participação.

## **NORMA XVI**

### **Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades**

1. A tabela de participações familiares é 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 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;

A participação 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.

## **NORMA XVII**

### **Refeições**

As refeições são servidas entre as 11.30 e as 12.00 horas, estando previstos 3 regimes de alimentação, normal, dieta e diabéticos. Caso uma criança seja alérgico a algum alimento, este será substituído por outro.

## **NORMA XVIII**

### **Actividades/Serviços Prestados**

A Instituição para além do Serviço da Resposta Social de Creche, presta outros serviços, nomeadamente o serviço de transporte, cujo preço não está incluído na mensalidade. Este serviço terá que estar previsto no contrato, podendo no entanto ser requerido em qualquer altura, ficando dependente da existência de vaga no serviço.

## **NORMA XIX**

### **Cuidados de Saúde**

1. Para salvaguarda de todas as crianças que frequentem a Creche, não é permitida a entrada de crianças que apresentem sintomas ou sinais de doença, ou que tenham parasitas. Só poderão voltar a frequentar a Creche, mediante a apresentação de um atestado médico comprovando a total recuperação em termos de saúde. No caso dos parasitas, os pais ou encarregados de educação terão que efectuar a limpeza e respectivo tratamento;
2. Sempre que uma criança manifeste sinais de doença durante a estadia na creche, a instituição informa os pais, devendo estes vir recolher a criança o mais breve possível;
3. Os pais ou Encarregados de Educação, devem informar a Educadora de todas as alterações que notem na criança, nomeadamente indisposições nocturnas, febre entre outras;
4. Todos os medicamentos que a criança tenha de tomar durante as horas de permanência na Creche, deverão vir identificados com o nome da criança, as horas de administração dos mesmos;
5. No caso de acidente ou doença súbita que necessite de tratamento imediato, a criança será encaminhada para os serviços hospitalares, e em simultâneo é feita comunicação aos pais ou encarregados de educação do local onde se encontra a criança.

## **NORMA XX**

### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal da Creche Sonho Mágico, 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. O quadro de pessoal é composto da seguinte forma: 2 Educadoras de Infância, assumindo uma delas a direcção pedagógica, 5 Auxiliares de Educação, 1 Auxiliar de Serviços Gerais e 1 Administrativa.

## **NORMA XXI**

### **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica da Creche Sonho Mágico, compete a um técnico, nos termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **NORMA XXII**

### **Direitos dos Clientes**

São direitos dos clientes:

- Os pais têm direito à prestação dos serviços e cuidados necessários, à garantia do bem estar físico e qualidade de vida da criança;
- Os pais têm direito a ver respeitada a sua intimidade e privacidade;

- Os pais têm direito a reclamar, verbalmente ou por escrito.

### **NORMA XXIII**

#### **Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

- Os pais têm o dever de pagar a mensalidade no prazo estipulado;
- Os pais têm o dever de cumprir o regulamento e o contrato;
- Os pais têm o dever de fornecer diariamente as fraldas, artigos de higiene e ainda uma muda de roupa devidamente identificada;
- Os pais têm o dever de se informar sobre a evolução do seu filho, e participar, sempre que possível, nas reuniões promovidas pela Educadora;
- Os pais têm o dever de pagar o seguro escolar;
- Os pais ou encarregados de educação, devem informar a educadora de todas as alterações que notem nas crianças, nomeadamente indisposições nocturnas, febre entre outras.

### **NORMA XXIV**

#### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São direitos da Creche Sonho Mágico:

- Denunciar o contrato de prestação de serviços, sempre que haja incumprimento deste e das normas definidas em regulamento;
- Definir e alterar as normas do regulamento, sempre que achar pertinente, fazendo comunicação á Segurança Social;
- Definir e cobrar as mensalidades de acordo com as normas estabelecidas neste regulamento;
- Aplicar multas por atraso de pagamento de mensalidade, estando estas definidas em regulamento.

### **NORMA XXV**

#### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São deveres da Creche Sonho Mágico:

- Proporcionar o bem-estar e desenvolvimento integral das crianças num clima de segurança afectiva e física, durante o período de afastamento parcial do seu meio familiar através de um atendimento individualizado;
- Colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo das crianças;
- Colaborar de forma eficaz no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência assegurando o seu encaminhamento adequado.

### **NORMA XXVI**

#### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

A Instituição não se responsabiliza pela perda ou danos de objectos pessoais, tais como, pulseiras, fios, brinquedos, etc.

### **NORMA XXVII**

#### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

Os pais podem interromper a prestação de cuidados, sempre que a entidade gestora não cumpra o que está estipulado em contrato.

#### **NORMA XXVIII**

##### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora da Creche Sonho Mágico, deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços. Este tem a duração de um ano, devendo ser renovado todos os anos. Caso o cliente não queira renovar o mesmo, terá que o denunciar no prazo mínimo de 90 dias. Caso não o faça, terá que efectuar o pagamento de todas as mensalidades referentes aos 90 dias.

#### **NORMA XXIV**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da recepção da Creche Sonho Mágico sempre que desejado.

#### **CAPÍTULO V**

##### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXX**

##### **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 clientes 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/acompanhamento técnico da resposta social.

#### **NORMA XXXI**

##### **Integração de Lacunas**

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

#### **NORMA XXXII**

##### **Disposições Complementares**

O pagamento do seguro será efectuado anualmente no acto da renovação da inscrição.