



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CRECHE "A TARTARUGA E A LEBRE" | 2016

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE PAIS E AMIGOS DO CIDADÃO DEFICIENTE MENTAL DE LISBOA



ÍNDICE

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1^a	4
ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
NORMA 2^a	4
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	4
NORMA 3^a	4
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS	4
NORMA 4^a	5
ATIVIDADES E SERVIÇOS	5

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DAS CRIANÇAS

NORMA 5^a	6
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	6
NORMA 6^a	6
INSCRIÇÃO E/OU RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO	6
NORMA 7^a	7
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	7
NORMA 8^a	7
ADMISSÃO	7
NORMA 9^a	8
ACOLHIMENTO	8
NORMA 10^a	8
PROCESSO INDIVIDUAL DA CRIANÇA	8

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11^a	9
HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO	9
NORMA 12^a	10
CÁLCULO DO RENDIMENTO <i>PER CAPITA</i>	10
NORMA 13^a	12
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES	12
NORMA 14^a	13
MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	13
NORMA 15^a	13
PAGAMENTO DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	13

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16^a	14
ALIMENTAÇÃO	14
NORMA 17^a	14
SAÚDE E CUIDADOS DE HIGIENE	14
NORMA 18^a	15
VESTUÁRIO E OBJETOS DE USO PESSOAL	15
NORMA 19^a	15
ARTICULAÇÃO COM OS REPRESENTANTES LEGAIS	15

NORMA 20^a	16
ATIVIDADES PEDAGÓGICAS, LÚDICAS E DE MOTRICIDADE.....	16
NORMA 21^a	16
OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS	16

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 22^a	16
INSTALAÇÕES	16
NORMA 23^a	16
RECURSOS HUMANOS	16
NORMA 24^a	16
DIREÇÃO TÉCNICA.....	16

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 25^a	17
DIREITOS E DEVERES DAS CRIANÇAS E REPRESENTANTES LEGAIS	17
NORMA 26^a	17
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	17
NORMA 27^a	18
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	18
NORMA 28^a	19
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DA FAMÍLIA	19
NORMA 29^a	19
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	19
NORMA 30^a	19
REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	19
NORMA 31^a	19
GESTÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS TRATOS	19
NORMA 32^a	20
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	20
NORMA 33^a	20
LITÍGIO DE CONSUMO.....	20

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 34^a	20
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	20
NORMA 35^a	21
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	21
NORMA 36^a	21
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES.....	21
NORMA 37^a	21
ENTRADA EM VIGOR	21

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A **Creche "A Tartaruga e a Lebre"** da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Lisboa, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, com entrada em vigor a 01/03/2012, para a resposta social de creche, que se rege pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º262/2011, de 31 agosto/2013 – Aprova as normas que regulam as condições DE instalação e funcionamento da creche;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contra-ordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão de Acompanhamento e Avaliação dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho.

Segue ainda as orientações descritas no Manual de Gestão da Qualidade da Resposta Social de Creche do Instituto de Segurança Social, IP., no Sistema de Gestão e Qualidade (SGAQ), e de acordo com o Referencial EQUASS Assurance, pelo qual a organização é certificada.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. A creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, destinada a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

2. Constituem objetivos 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 afetiva;
- 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

1. 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 da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene pessoal;
- c) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças,

Como orientações basilares da ação destacam-se:

- **Orientações Curriculares para a Educação Pré-Escolar do Ministério da Educação:** documento orientador para o planeamento, implementação e avaliação das atividades.
- **Currículo de Orientação Cognitiva - Modelo High/Scope:** fundamenta-se nas teorias de desenvolvimento de Piaget e enquadra-se numa pedagogia ativa. A criança aprende fazendo. As atividades desenvolvem-se num ambiente de relação de confiança no qual o educador tem o papel de incentivar e de promover a ação.
- **Pedagogia de Situação:** inspira-se nas pedagogias não diretivas. O educador pode também seguir práticas indiferenciadas, não identificadas com um método específico. Os educadores partem do que a criança já sabe e valorizam os seus saberes como fundamento de novas aprendizagens, bem como estimulam a participação de todas as crianças.

As atividades desenvolvidas estão enquadradas em seis áreas curriculares:

1. Autonomia

- Hábitos de Higiene
- Controle dos esfíncteres
- Alimentação
- Vestuário

2. Socioafetiva e Comportamental

3. Cognitiva

4. Sensorial

5. Motora

- Motricidade Global
- Motricidade Fina

6. Comunicação

- Expressão não-verbal
- Expressão verbal

d) Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança;

e) Assistência medicamentosa.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DAS CRIANÇAS

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São **condições de admissão na CRECHE:**

- a) Estar enquadrado nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
- b) Não ser portador de doença infecto-contagiosa;
- c) Quando se trate da admissão de crianças com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, deve ser previamente garantida a colaboração das equipas locais de intervenção na infância (ELI).

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO E/OU RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão da criança deverá ser preenchida a ficha de identificação que constitui parte integrante do seu processo individual, devendo fazer prova das declarações efetuadas, **mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:**

- a) BI ou Cartão do Cidadão da criança e dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
- b) Cartão de Contribuinte dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social da criança, dos pais ou de quem exerça a responsabilidade parental;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que a criança pertença;
- e) Boletim de vacinas e boletim de saúde infantil além do relatório médico comprovativo da situação clínica da criança;
- f) Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelos pais ou de quem exerça a responsabilidade parental, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão.

3. A ficha de identificação (disponível nesta instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nas instalações da creche.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
5. As renovações das inscrições devem ser efetuadas, anualmente, durante o mês de junho, mediante o pagamento da **taxa de inscrição** cujo valor é afixado pela direção. (*Ver anexo*)
6. Caso a inscrição não seja renovada até ao último dia de junho, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte.
7. Caso se verifiquem participações familiares em atraso, não será renovada a inscrição.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão das crianças;

- Idade da criança em função da vaga existente na sala adequada;
- Data de inscrição;
- Crianças com irmãos a frequentarem a creche;
- Crianças com necessidades educativas especiais;
- Crianças em situação de risco social;
- Crianças de famílias monoparentais ou famílias numerosas;
- Crianças cujos pais residam ou trabalhem na área da creche;
- Crianças oriundas de agregados de fracos recursos económicos.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebida a **proposta de admissão**, a mesma é analisada pela direção técnica desta resposta social, a quem compete elaborar o registo de admissão, quando tal se justificar.
2. Da decisão será dado conhecimento aos representantes legais no prazo 7 dias.
3. Após decisão da admissão da criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da direção técnica, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. No ato de admissão é devido o pagamento da taxa de inscrição.

6. As crianças que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vaga, mantêm-se na lista de inscrição.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTO

1. O acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os 30 dias, obedece às seguintes regras e procedimentos:

- a) No primeiro dia da criança na creche ficará disponível o educador/auxiliar de ação educativa para acolher cada criança e família;
- b) Os pais são convidados a permanecer na sala com a criança durante o período de tempo considerado necessário para diminuir o impacto da nova situação;
- c) Aos pais é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
- d) Durante esse período de tempo a família é envolvida nas atividades que a criança realize;
- e) Tanto quanto possível, durante o período de adaptação, o tempo de permanência da criança na creche deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado;

2. Se, durante este período, a criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer à família, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DA CRIANÇA

1. Do processo individual da criança deve constar:

- a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança e sua família e respetivos comprovativos;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Horário habitual de permanência da criança na creche;
- d) Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;
- e) Identificação e contacto do médico assistente;
- f) Processo Individual de Saúde, declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais, dieta, medicação, comprovação da situação das vacinas, alergias e outros, devendo o mesmo constar num dossier específico por ter informações que contêm dados sensíveis;
- g) Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas, por escrito, para retirar a criança da creche;
- h) Informação sociofamiliar;
- i) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

- j) Exemplar da apólice de seguro escolar;
- k) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
- l) Registos das iniciativas de formação e avaliação da sua eficácia realizadas com as famílias das crianças;
- m) Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) da criança;
- n) Relatórios de avaliação da implementação do PDI;
- o) Outros relatórios de desenvolvimento;
- p) Registos da integração da criança;
- q) Projeto pedagógico de sala e respetiva avaliação;
- r) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.

2. O processo individual da criança é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

4. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. A creche funciona das **8 horas às 19 horas** de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados nacionais e municipais, dias santos, dias 24, 26 e 31 de Dezembro, terça-feira de Carnaval, segunda-feira de Páscoa e no mês de Agosto.

2. As crianças deverão entrar na creche até às 9h30m, com exceção do berçário que pode ser feita até às 10h. A saída é aconselhável ser feita a partir das 16h30m.

Havendo necessidade de entrada ou saída noutra hora deverá ser antecipadamente comunicado. Não é permitida a permanência da criança após as 19h. Se essa situação se verificar dará lugar a um pagamento adicional. (*Ver anexo*)

3. Se a creche necessitar de fechar por motivos justificados, serão os representantes legais avisados com a devida antecedência.

4. A família deverá entregar a criança à pessoa previamente definida pelo/a diretor/aa técnico/a colocando os seus objetos pessoais em local também ele definido previamente.

5. A hora de chegada e de saída da criança deverá ser registada, e em local próprio para o efeito.
6. As crianças só podem ser entregues aos representantes legais ou a alguém devidamente autorizado por estes e registado na ficha no ato da admissão.
7. Quem entrega a criança, deverá informar das eventuais situações ocorridas na véspera com a criança, assim como da medicação que esteja a fazer.
8. Cada criança não deverá frequentar a creche mais do que 8 horas diárias.

NORMA 12ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 - D} \cdot N$$

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 caráter 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 a criança esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pela criança ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa à criança ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

Nota 1 – quando os pais vivem em união de facto, não sendo obrigados a entregar declaração fiscal conjunta os dependentes só podem ser incluídos numa das duas declarações.

Subsiste contudo a corresponsabilização parental relativamente às despesas de saúde e educação devendo ser apresentada e considerada a declaração de rendimentos do progenitor que não vive em economia comum.

Nota 2 – quando existe guarda partilhada, sempre que necessária, deverá ser apresentada declaração de sentença do tribunal com a regulação do poder paternal e em que moldes foi acordado.

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, diferenças 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, 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 13ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES

1. 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, segundo a Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho.

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

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

ESCALÃO	COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR
1	35%
2	40%
3	46%
4	47%
5	48%
6	50%

3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª 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.

***RMMG- Retribuição Mínima Mensal garantida**

4. Quanto à 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, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite do valor do custo real da criança à instituição.

5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor a instituição informará os interessados com 60 dias de antecedência.

NORMA 14ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real da criança, do ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência justificada por motivo de doença, exceder os 15 dias consecutivos.
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Comparticipação Familiar

- 1.1. O pagamento da CF é referente a 12 meses, processado mensalmente, repartido entre Setembro a Julho;
 - 1.2. O pagamento efetua-se do dia 1 ao dia 10 de cada mês. O incumprimento deste prazo implica um agravamento de 10% sobre o valor da CF;
 - 1.3. A falta de pagamento da CF por um período consecutivo de 3 meses implica a suspensão da inscrição e consequente inibição de utilização dos serviços da instituição;
 - 1.4. As crianças filhos de colaboradores da instituição beneficiarão de um desconto de 25% no valor da CF;
 - 1.5. Os representantes legais que tenham mais de um filho/tutelado a utilizar respostas sociais da instituição beneficiarão de uma redução de 20% no valor da CF, a partir do segundo elemento.
2. Os pagamentos da taxa de inscrição e da CF são efetuados nos serviços administrativos da creche, das 9h00-13h00 e das 14h00-16h30, ou por transferência bancária com a apresentação posterior do respetivo comprovativo.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª ALIMENTAÇÃO

1. A alimentação é confeccionada na creche, sendo asseguradas dietas alimentares respeitando o desenvolvimento da criança, sob a orientação de nutricionista, seguindo o sistema de controlo de qualidade *Hazard Analysis and Critical Control Points* (HACCP).
 - 1.1. A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã, almoço, lanche da tarde e reforço de fim de tarde;
 - 1.2. A alteração da dieta alimentar por motivo de saúde da criança implica a apresentação da respetiva prescrição médica;
 - 1.3. No berçário, caso a criança necessite de leite de transição, os representantes legais devem entregar uma lata de leite fechada e devidamente marcada;
 - 1.4. As ementas e horários das refeições são afixados, semanalmente em local visível, com exceção das ementas progressivas para o berçário que são entregues aos representantes legais na admissão da criança;
 - 1.5. Não é permitida a receção de alimentação confeccionada fora da creche, com exceção de dietas especiais prescritas pelo médico, opção religiosa/cultural ou em ocasiões festivas, respeitando sempre as normas do sistema de controlo de qualidade *Hazard Analysis and Critical Control Points* (HACCP).

NORMA 17ª SAÚDE E CUIDADOS DE HIGIENE

1. Em caso de acidente da criança na creche, os representantes legais serão de imediato informados e a criança será assistida e encaminhada para o hospital, sempre acompanhada por um profissional da creche.
2. As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são a expensas do representante legal.
3. Quando uma criança se encontra em estado febril, com vômitos ou diarreia, os representantes legais serão avisados, a fim de com a maior brevidade, retirarem a criança da creche e providenciarem as diligências julgadas necessárias.
4. A creche tem a obrigação de zelar pela salvaguarda da saúde e do bem-estar coletivo, pelo que pode recusar a presença de crianças:
 - 4.1. Portadoras de doença infecto-contagiosa e necessitando de isolamento profilático;
 - 4.2. Que se encontrem visivelmente doentes de forma aguda e necessitem de cuidados especiais. Nestas situações, na falta de declaração médica, pode o responsável pela receção da criança recusar a sua entrada na sala e permanência na creche, até que seja comprovado por declaração médica, o seu bom estado de saúde;

4.3. Portadoras de parasitas, devendo ser, igualmente, apresentada declaração médica que ateste a inexistência de perigo de contágio. No caso da pediculose infantil (piolhos), é feita uma observação prévia conjunta, colaboradores da creche e representantes legais esperando que estes efetuem corretamente, no domicílio, o tratamento adequado.

5. A medicação é administrada de acordo com a prescrição ou declaração médica ou termo de responsabilidade assinado pelos representantes legais, em impresso próprio da APPACDM de Lisboa.

6. A Creche deve ser informada dos resultados das consultas médicas, devendo ser apresentado o relatório médico.

NORMA 18ª

VESTUÁRIO E OBJETOS DE USO PESSOAL

1. Os representantes legais, devem fornecer devidamente identificados com o nome da criança:

- Chupetas;
- Muda de roupa completa;
- Dois jogos de lençóis;
- Saco para roupa suja.

2. A creche não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.

NORMA 19ª

ARTICULAÇÃO COM OS REPRESENTANTES LEGAIS

Com o objetivo de estreitar o contacto com os representantes legais, definem-se alguns princípios orientadores:

1. Haverá semanalmente uma hora de atendimento aos representantes legais, com marcação prévia.

2. Semestralmente ou sempre que se justifique, serão realizadas reuniões/ações de capacitação com os representantes legais.

3. Aos representantes legais, quando solicitado, será facultado o conhecimento das informações constantes do processo individual da criança.

4. Os representantes legais, serão envolvidos nas atividades realizadas na creche, de acordo com o programa de atividades anual e do projeto pedagógico em vigor.

NORMA 20ª

ATIVIDADES PEDAGÓGICAS, LÚDICAS E DE MOTRICIDADE

Estas atividades serão organizadas em conformidade com o projeto educativo da creche e realizadas respeitando a idade e as necessidades específicas das crianças.

NORMA 21ª

OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

A creche poderá proporcionar atividades complementares, como música, dança, podendo ser estabelecidas parcerias com entidades externas. Estas atividades serão pagas complementarmente à participação familiar.

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA 22ª

INSTALAÇÕES

As instalações da creche são compostas:

1. Áreas reservadas às crianças:
 - 1.1. Salas de atividades organizadas por grupos etários;
 - 1.2. Sala de acolhimento;
 - 1.3. Sala de refeições;
 - 1.4. Instalações sanitárias;
 - 1.5. Recreios cobertos e de exterior.
2. Área reservada à amamentação.

NORMA 23ª

RECURSOS HUMANOS

O quadro de pessoal afeto à creche encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor. (*Ver anexo*)

NORMA 24ª

DIREÇÃO TÉCNICA

1. À direção técnica da creche compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A/O director/a técnico/a é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por um técnico definido pela própria.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA 25ª

DIREITOS E DEVERES DAS CRIANÇAS E REPRESENTANTES LEGAIS

1. São direitos das crianças e representantes legais:

- 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, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidade;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis desta resposta social.

A instituição tem ainda como referencia a Declaração dos Direitos da Criança de 20 de novembro de 1959, adaptada da Declaração dos Direitos Humanos da Nações Unidas.

2. São deveres dos representantes legais:

- 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 estiveram na base da celebração deste contrato;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da creche, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 26ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

- b) À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos representantes legais no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.

2. São deveres da instituição:

- a) Respeito pela individualidade das crianças e representantes legais proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste regulamento interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação das crianças/ representantes legais;
- g) Manter os processos das crianças atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos das crianças.

NORMA 27ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os representantes legais onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar aos representantes legais e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 28ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DA FAMÍLIA

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à direção técnica.
2. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
3. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos, podem determinar a exclusão da criança.

NORMA 29ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços.
2. Por denúncia, os representantes legais tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da comparticipação familiar do mês imediato.

NORMA 30ª

REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. No âmbito do sistema de gestão da qualidade da APPACDM de Lisboa, foi elaborada uma norma de procedimento interno que estabelece a metodologia a seguir para registo, classificação, acompanhamento das ocorrências no âmbito dos serviços prestados pela instituição, bem como a respetiva análise, gestão de não conformidade e a sua correção ou eventuais ações preventivas ou de melhoria.

NORMA 31ª

GESTÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS TRATOS

1. Qualquer ato ou atitude que ultrapasse o respeito pelo outro, a sua dignidade, integridade física e os seus bens, será analisado em conformidade com a política e procedimento interno, existente na instituição, para a prevenção de abusos, negligência e maus tratos.
2. Sempre que um incidente desta natureza seja detetado, deverá ser dado conhecimento, de imediato, à direção técnica que por sua vez procederá ao registo do mesmo e encaminhará para a direção que deverá analisar a situação e acionar os mecanismos legais adequados a cada situação.
3. A instituição conta ainda com a assessoria jurídica para tomar medidas sancionatórias de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 32ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da direção técnica.

NORMA 33ª

LITÍGIO DE CONSUMO

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

EM CASO DE LITÍGIO DE CONSUMO, O CONSUMIDOR PODE RECORRER À SEGUINTE ENTIDADE DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO:



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Tel: 21 880 70 30
E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt | diretor@centroarbitragemlisboa.pt
Web: www.centroarbitragemlisboa.pt

PARA ATUALIZAÇÕES E MAIS INFORMAÇÕES, CONSULTE O PORTAL DO CONSUMIDOR EM
WWW.CONSUMIDOR.PT
(ao abrigo do artigo 18º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 34ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da creche, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas aos representantes legais, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno de Funcionamento aos representantes legais ou a quem assuma as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 35ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela direção da instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 36ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

As crianças estão abrangidas por seguro de responsabilidade civil limitada- ramo Acidentes Pessoais/Seguro Escolar.

NORMA 37ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 01/09/2016.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
CRECHE "A TARTARUGA E A LEBRE" | 2016**

ANEXO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A APPACDM de Lisboa celebrou um acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa que entrou em vigor a 01/03/2012 para a resposta social de creche designada "A Tartaruga e a Lebre".

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DAS CRIANÇAS

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO E/OU RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO

O valor da taxa de inscrição do ano em curso é de **75,00€**

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Pagamento adicional para permanência da criança após as 19h
Após as 19h, cada 15m terá um custo adicional e 7,50€.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

ALIMENTAÇÃO

A alimentação é confeccionada na cozinha desta resposta social, devidamente equipada, seguindo o sistema de controlo de qualidade *Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP)* e está incluída no valor da CF estipulado.

São fornecidas as seguintes refeições:

Tipo de Refeição	Horário
Reforço matinal	10h00 - 10h30
Almoço	11h30 - 12h30
Lanche	15h30 - 16h00
Reforço da tarde	17h30 - 18h00

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA 22ª INSTALAÇÕES

As instalações da creche são compostas:

1. Áreas reservadas às crianças:
 - 1.1. Salas de atividades organizadas por grupos etários;
 - 1.2. Sala de acolhimento;
 - 1.3. Sala de refeições;
 - 1.4. Instalações sanitárias;
 - 1.5. Recreios cobertos e de exterior.
2. Área reservada à amamentação.

NORMA 23ª RECURSOS HUMANOS

O quadro de pessoal, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a informação dos recursos humanos existentes, definidos de acordo com a legislação/normativos em vigor, distribuídos pelos seguintes grupos funcionais e respetivas funções:

Grupo Funcional	Função	Conteúdo Funcional
Gestão	Diretor(a) Técnico(a)	Planear, dirigir, coordenar e monitorizar as atividades da creche a seu cargo, em conformidade com os objetivos da APPACDM de Lisboa, respetivos estatutos e regulamentos, obedecendo aos parâmetros propostos pelos órgãos de tutela, de modo a garantir a prestação de um serviço de qualidade, visando o desenvolvimento para a qualidade de vida da criança e suas famílias.
Coordenação	Ecónoma	Colaborar nos processos administrativos e coordenar a área de economato do Centro/ Serviço/Resposta Social, designadamente no que respeita à alimentação, limpeza e higiene, cumprindo as normas de qualidade e segurança existentes, de modo a promover o ambiente adequado ao bem-estar das crianças.
Técnico	Assistente Social	Garantir um eficaz acompanhamento das situações de suporte social às crianças, efetuando o levantamento das necessidades e das condições presentes e estabelecendo a ligação com os respetivos significativos e comunidade, de modo a contribuir para a sua qualidade de vida, autodeterminação e bem-estar.
	Educador(a) De Infância	Promover o desenvolvimento global das crianças ao seu cuidado, organizando atividades adequadas ao grupo a que presta apoio, com vista a incentivá-las no desenvolvimento físico, psíquico e social.

Operacional	Ajudante de Ação Educativa	Apoiar de forma direta as atividades desenvolvidas nos grupos e prestar cuidados relacionados com a higiene, alimentação e lazer, por forma a assegurar as necessárias condições de conforto, segurança e bem-estar das crianças.
Suporte	Trabalhador Auxiliar	Zelar pela manutenção da limpeza dos espaços e mobiliário das salas, partes comuns, instalações sanitárias e áreas exteriores, com vista a garantir o adequado grau de higiene, segurança e qualidade da creche.
	Cozinheira	Garantir o serviço de refeições às crianças e pessoal da creche, de acordo com as ementas pré-estabelecidas, por forma a assegurar o cumprimento dos planos alimentares específicos, dentro dos padrões de qualidade requeridos.



Por favor devolva/envie ao cuidado da diretora técnica/assistente social devidamente assinado

O _____, representante legal de _____, a frequentar a creche " A Tartaruga e a Lebre" da APPACDM de Lisboa, declara que tomou conhecimento das informações descritas no regulamento interno de funcionamento e respetivo anexo não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, ____ de _____ de _____.

(Assinatura do Representante Legal)