



## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA I Âmbito de Aplicação**

A ACREDITA - Associação de Solidariedade Social, designada por ACREDITA, com acordo de cooperação para a resposta social de Creche, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, em 31/08/2004, pertencente a ACREDITA – IPSS, rege-se pelas seguintes normas.

### **NORMA II Legislação Aplicável**

A resposta social 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.º75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 262/2011, 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 contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **NORMA III Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes/clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da ACREDITA;
3. Promover a participação ativa dos utentes/clientes e seus representantes ao nível da gestão das respostas sociais.

### **NORMA IV Apresentação da ACREDITA**

A ACREDITA, constituída por escritura pública de 31 de Janeiro de 1992, publicada no Diário da República III série de 06 de Junho do mesmo ano, e registada na Direção Geral de Ação Social sob o n.º. 104/92, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com sede no Largo do Soito em Travassós de Baixo, freguesia de Rio de Loba, concelho de Viseu.

A ACREDITA tem por objetivo desenvolver e manter valências nas áreas da solidariedade social, saúde, cultura, educação e formação, desporto ou qualquer outra que urja desenvolver dentro do seu âmbito de ação, para que se garanta o princípio da ajuda e apoio a todas as pessoas, famílias e comunidades e em especial aos seus associados.

Em Outubro de 2004, entrou em funcionamento a Creche, uma das principais valências que a Instituição se propôs a desenvolver, gizada no projeto de arquitetura e construída com obediência às normas da Ação Social, conjuntamente com todo o edifício da sede da ACREDITA. Em Setembro de 2005, iniciou-se o Serviço de Apoio Domiciliário. Em Setembro de 2007, abriram-se as portas da Educação Pré-Escolar. Em Dezembro de 2014, a Unidade de Cuidados Continuados, integrada na Rede Nacional de Cuidados Continuados, acolheu os primeiros utentes, na tipologia de Média Duração e Reabilitação.





Na sua forma organizacional e de gestão, a ACREDITA, dispõe de um quadro técnico superior especializado em todas as áreas de atividade que desenvolve, encontrando-se certificada, no âmbito da NP EN ISO 9001:2008 nas respostas sociais Creche, Educação Pré-Escolar e Serviço de Apoio Domiciliário, e Modelo de Avaliação da Qualidade, nível A, do Instituto de Segurança Social na Creche e no Serviço de Apoio Domiciliário.

A ACREDITA – Instituição Particular de Solidariedade Social, presta serviços com acordos de cooperação celebrados com o Instituto de Segurança Social e a Administração Regional de Saúde, no âmbito das seguintes respostas sociais/serviços:

- Creche
- Educação Pré-Escolar
- Serviço de Apoio Domiciliário
- Cantina Social
- Unidade de Cuidados Continuados, tipologia de Média Duração e Reabilitação

A ACREDITA - Associação de Solidariedade Social, realiza ainda atividades lúdicas, culturais, desportivas e recreativas em parceria com outras entidades, nomeadamente a Câmara Municipal de Viseu.

### NORMA V 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 entre os quatro meses e os 3 anos de idade, podendo estes limites ser ajustados em casos excecionais, designadamente para atender às necessidades dos pais ou de quem exerça a responsabilidade parental e/ou do utente, durante o período correspondente ao impedimento destes.
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) Inculcar hábitos de higiene e de defesa de saúde;
  - g) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

### NORMA VI Atividades e Serviços da Creche

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, conforto e imagem;
  - c) Cuidados básicos de saúde, colaborando com a família na administração de medicamentos (de acordo com prescrição médica) e na deteção e despiste precoce de situações de doença;
  - d) Sono, de acordo com os ritmos da criança e supervisionado;  
A rotina contempla um intervalo diário para descanso entre as 13h00 e as 15h00, durante o qual as salas de atividades são convertidas em dormitório. À medida que acordam, as crianças são encaminhadas para o salão polivalente para o lanche.





creche linsino pré-escolar

- e) Atividades pedagógicas, lúdicas, culturais e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
  - f) Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da Creche e desenvolvimento integral da criança.
2. O plano de atividades de sala será afixado mensalmente à entrada das salas. As atividades poderão realizar-se a nível individual, em pequeno ou em grande grupo e encontrar-se-ão referenciadas no Projeto Educativo e no Projeto Pedagógico de Sala que são elaborados/revistos anualmente pelas técnicas responsáveis.

## CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES/CLIENTES

### NORMA VII Condições de Admissão

São condições de admissão na Creche:

- a) Estar enquadrado nas condições referidas no n.º1 da NORMA V;
- b) Não ser portador de doença infectocontagiosa;
- 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.

### NORMA VIII Candidatura e/ou Renovação da Inscrição

1. Para efeitos de admissão do utente, deverá ser preenchida a Ficha de Pré-Inscrição e/ou Ficha de Candidatura Infantil que constituem parte integrante do processo do utente/cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega das cópias dos seguintes documentos:
- a) BI/Cartão de Cidadão/Cédula do utente/cliente;
  - b) BI/Cartão de Cidadão dos pais ou de quem exerça a responsabilidade parental;
  - c) Cartão de Contribuinte do utente/cliente e dos pais ou de quem exerça a responsabilidade parental;
  - d) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e dos pais ou de quem exerça a responsabilidade parental;
  - e) Cartão do Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - f) Boletim de vacinas atualizado e declaração médica, comprovando que o utente não é portador de doença infetocontagiosa;
  - g) Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar (IRS e respetiva nota de liquidação, fotocópia dos recibos de vencimento ou declaração de situação de desemprego do Instituto de Emprego e Formação Profissional);
  - h) Recibo de renda ou declaração de pagamento de prestação bancária pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - i) Comprovativos dos encargos mensais com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - j) Comprovativos das despesas com saúde e aquisição de uso continuado em caso de doença crónica, comprovada através de declaração médica;
  - k) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça a responsabilidade parental em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - l) Declaração comprovativa do horário de trabalho dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental, no caso de a criança permanecer no período de prolongamento (após as 18h00);
  - m) Fotocópia de certidão de sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a sua tutela/curatela, quando aplicável.





2. O período de candidatura à Creche decorre de Janeiro a Dezembro.  
O atendimento é da responsabilidade do(a) Coordenador(a) da resposta social e efetua-se no período das 10h00 às 17h00.
3. A Ficha de Pré-Inscrição e/ou Ficha de Candidatura Infantil, bem como os documentos probatórios referidos no ponto 1 deverão ser entregues ao(a) Coordenador(a) na Sede da ACREDITA durante o prazo estabelecido pelo(a) Coordenador(a) da resposta social.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
6. As renovações das inscrições devem ser efetuadas, anualmente durante os meses de Junho/Julho, mediante o pagamento de 25% do valor da mensalidade.
7. Caso se verifiquem mensalidades em atraso, não será renovada a inscrição.

#### NORMA IX

##### CrITÉrios de PriorizaÇão na AdmissÃO

São critérios de prioridade na seleção dos utentes/clientes:

1. Idade do utente/cliente em função da capacidade das Salas (Berçário =8; Sala 1-2 anos = 12; Sala 2-3 anos = 18)
2. Crianças com irmãos a frequentarem a ACREDITA
3. Ausência ou indisponibilidade dos pais para assegurar os cuidados necessários
4. Crianças oriundas de agregados de mais fracos recursos económicos
5. Crianças em situação de risco social<sup>(1)</sup>
6. Filhos de colaboradores da ACREDITA
7. Associado(a) da ACREDITA ou filho de Associado(a), com situação regularizada
8. Crianças com necessidades educativas especiais (NEE)
9. Crianças cujos pais residam ou trabalhem na área do estabelecimento
10. Crianças de famílias monoparentais ou numerosas
11. Data de formalização da candidatura
12. Criança com deficiência

<sup>(1)</sup> Por criança em situação de risco entende-se, a criança que, pelas suas características psicológicas, biológicas e/ou pelas características da sua família e do meio envolvente, está sujeita a elevadas probabilidades de vir a sofrer de omissões e privações que comprometam a satisfação das suas necessidades básicas de natureza material ou afetiva, comprometendo assim o seu processo de desenvolvimento e de crescimento, podendo este estar condicionado ao ponto de determinar um atraso de maior ou menor amplitude.

#### Norma X

##### AdmissÃO

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo(a) Coordenador(a) da resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão a submeter à Direção, quando tal se justificar.
2. É competente para decidir o processo de admissão o Presidente da Direção e o(a) Diretor(a) Técnico(a).
3. Da decisão será dado conhecimento aos pais ou pessoa que exerça a responsabilidade parental no prazo de 15 dias.
4. Após decisão da admissão da criança, proceder-se-á à abertura do processo individual, que terá por objetivo, permitir a análise e a avaliação da situação, assim como a definição, planeamento e acompanhamento dos serviços prestados.
5. No ato de admissão, são devidos os seguintes pagamentos: matrícula (25% da mensalidade) e primeira mensalidade.





6. Os utentes/clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na lista de candidatos, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

#### NORMA XI

##### Acolhimento dos Novos Utentes/Clientes

1. O acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação, que na maioria dos casos, não ultrapassa, os 30 dias, obedece às seguintes regras e procedimentos:
  - a) No primeiro dia de acolhimento da criança na Creche ficará disponível o(a) educador(a)/responsável de sala/auxiliar de ação educativa para acolher a criança e a família;
  - b) O pai/mãe ou quem exerça a responsabilidade parental poderá ser autorizado a permanecer na sala com a criança durante o período de tempo avaliado pela equipa técnica como necessário para diminuir o impacto da nova situação;
  - c) Aos pais é sugerido que, nesta fase, a criança traga o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
  - d) Durante esse período de tempo, a família é envolvida nas atividades que as crianças realizarem;
  - e) Tanto quanto possível, durante o período de adaptação, o tempo de permanência da criança no estabelecimento deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado;
  - f) São prestadas informações aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais sobre a forma como está a decorrer a integração da criança. Estas informações passam a constar do Relatório de Acolhimento Inicial, arquivado no seu processo individual.
2. Se, durante este período, a criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Em caso de inadaptação persistente, é solicitada uma reunião com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais e dada a possibilidade, quer à instituição, quer à família de rescindir o contrato.

#### NORMA XII

##### Processo Individual do Utente/Cliente

1. Do processo individual da criança deve constar:
  - a) Ficha de Pré-Inscrição/Candidatura Infantil com todos os elementos de identificação da criança e sua família e respetivos comprovativos;
  - b) Data de início da prestação de serviços;
  - c) Horário habitual de permanência da criança na creche;
  - d) Identificação da pessoa a contactar em caso de necessidade;
  - e) Identificação e contacto do médico assistente;
  - f) Tipo de sangue;
  - g) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
  - h) Comprovação da situação de vacinas;
  - i) Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas, por escrito, para retirar a criança da creche;
  - j) Informação sociofamiliar;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - l) Exemplar da apólice de seguro;
  - m) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
  - n) Plano Individual da criança e respetivas avaliações;
  - o) Registos dos serviços prestados;
  - p) Outros relatórios de desenvolvimento;
  - q) Avaliação do Projeto Pedagógico de Sala;
  - 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 equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo é permanentemente atualizado, em colaboração com os pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
4. Os pais ou quem exerça a responsabilidade parental podem consultar o processo individual sempre que desejarem, sendo-lhes facultada uma cópia, caso solicitada.
5. Toda a prestação de serviços é orientada por documentos reguladores, como sendo, Procedimentos de Gestão, Instruções de Trabalho, Manual de Boas Práticas do Cuidador, Manual de Primeiros Socorros, etc.

### NORMA XIII Lista de Candidatos

1. Sempre que o número de candidaturas ultrapassar o número de vagas disponíveis, manter-se-á uma lista de candidatos.
2. No caso de abertura de vaga, os pais ou quem exerça a responsabilidade parental serão informados telefonicamente da posição da candidatura em função dos critérios de admissão/priorização referidos na Norma IX.  
Se, quando contactado para integrar a resposta social, a criança não reunir condições para ser admitida, mas os pais ou quem exerça a responsabilidade parental mantiverem o interesse a curto/médio prazo, registar-se-á nova entrada na lista de candidatos, com nova data de inscrição para garantir justiça e imparcialidade na gestão das admissões.  
No caso de inscrições de crianças para a sala de berçário efetuadas antecipadamente pelos pais ou quem exerça a responsabilidade parental de modo a garantir a vaga, assume-se que a mesma se encontra preenchida até à data efetiva de entrada da criança.
3. Constituem critérios de retirada da lista de candidatos informação prestada pelos pais ou quem exerça a responsabilidade parental relativa a:
  - a) Mudança de residência;
  - b) Resposta noutra entidade;
  - c) Alteração das condições de saúde da criança ou outras que condicionem as condições de prestação do serviço;
  - d) Qualquer outro motivo que condicione a efetiva prestação de serviços.

## CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### NORMA XIV Horários de Funcionamento

1. A Creche encontra-se em funcionamento das 8h00 às 19h30, de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados nacionais e municipal (dia 21 de Setembro), dias 24 e 31 de dezembro, terça-feira de Carnaval e segunda-feira de Páscoa.
2. A Creche encerra na segunda quinzena de Agosto, por um período de quinze dias, para férias do pessoal, tratamento do chão, desinfeção e higienização, tendo em conta a indispensabilidade da promoção do bom funcionamento do ano letivo seguinte.
3. Se a Creche necessitar de encerrar por motivos justificados (por exemplo, epidemias) serão os pais avisados com a devida antecedência.
4. O horário de funcionamento da Creche será fixado de acordo com as carências e condicionalismos locais, não devendo a permanência da criança ser superior ao período estritamente necessário, devendo ser ajustada ao horário de trabalho dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental, acrescido do tempo indispensável para as deslocações, mas nunca excedendo o horário da Instituição.  
Caso se verifique a necessidade da criança permanecer na Creche durante um período superior a nove horas diárias, os pais ou quem exerça a responsabilidade parental deverão entregar ao(à)





educador(a)/responsável de sala uma declaração da entidade empregadora que comprove o horário efetivo de trabalho.

**NORMA XV**  
**Prolongamento de Horário/Apoio à família**

1. Sempre que a criança permaneça na Creche para além das 18h00 sem justificação (conforme referido no nº4 da NORMA XIV), será acrescido o valor de 25,00 euros à mensalidade.
2. Caso a criança permaneça na Creche no período das 19h00 às 19h30 sem justificação (conforme referido no nº 4 da NORMA XIV), será acrescido o valor de 25,00 euros à mensalidade.

**NORMA XVI**  
**Entrada e Saída**

1. Sempre que a criança não frequentar a Creche, os pais ou quem exerça a responsabilidade parental deverão comunicar a ausência ao(a) educador(a)/responsável de sala até às 9h30. Caso contrário, a ausência não será registada, podendo, em última instância, invalidar a aplicação da redução na mensalidade no final do mês.
2. A fim de não ser perturbado o bom funcionamento das atividades, a entrada das crianças não poderá verificar-se para além das 10h00 horas, salvo em casos excecionais e devidamente justificados.
3. A hora de chegada e de saída da criança deverá ser registada pelos pais ou pessoa autorizada a retirar a criança da Creche no registo de entradas e saídas.
4. As crianças só podem ser entregues aos pais ou a alguém devidamente autorizado por aqueles e registados na ficha no ato de inscrição. A entrega a outra pessoa, cuja identificação não consta da ficha, deverá ser comunicada antecipadamente por escrito e deverá ser fornecida cópia do documento de identificação. Aquando da entrega da criança, será solicitada a apresentação do documento. A entrega a pessoa menor de idade deverá ser devidamente autorizada pelos pais, através do preenchimento de Termo de Responsabilidade. Não serão entregues crianças a pessoas cujo comportamento (observado por duas ou mais pessoas) revele que se apresentam notoriamente embriagadas, alteradas, com indícios de perturbação mental ou sob o efeito de substâncias ilícitas.
5. A Creche está aberta durante o horário de funcionamento aos pais e a quem exerça as responsabilidades parentais, sem prejuízo das atividades, e sempre com conhecimento prévio do(a) educador(a)/responsável de sala, para garantir que a sua presença seja participativa e colaborante e não de interferência ou perturbação do ambiente.  
Ressalva-se a situação das mães em período de amamentação, cujas entradas são de livre acordo com as necessidades do bebé.
6. Informações relevantes para a prestação de serviços (cuidados especiais, eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, outras) deverão ser anotados nos impressos de registo para o efeito que se encontram no corredor de acesso ao salão polivalente da Creche e na caderneta individual que deve circular diariamente entre os contextos Creche e casa.

**NORMA XVII**  
**Cálculo do Rendimento *Per Capita***

1. O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

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:
- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;
  - Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação dos rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- Do trabalho dependente;
  - Do trabalho independente;
  - De pensões;
  - De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - Prediais;
  - De capitais;
  - 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 efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - O valor da renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria permanente;
  - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, evidenciadas através da entrega de declaração médica e pelo menos três comprovativos de aquisição de medicamentos/tratamentos relativos a três meses consecutivos.

#### Norma XVIII

#### Tabela de Comparticipações

- A tabela de comparticipações familiares será calculada de acordo com os normativos legais em vigor e encontra-se afixada no *hall* de entrada da Sede da Instituição.
- Os valores da comparticipação familiar mensal variam, atualmente, entre 75€ e 300€.
- A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços da Creche é determinada pelo posicionamento, num dos escalões abaixo apresentados e indexados à Remuneração Mensal Mínima Garantida (RMMG), de acordo com o rendimento *per capita* do agregado familiar:

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

- O valor da comparticipação familiar mensal é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, conforme a seguinte tabela:

Escalões de Rendimento						
Creche	1º	2º	3º	4º	5º	6º
	15%	22,5%	27,5%	30%	32,5%	35%





5. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º4 da NORMA XVII 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;
6. 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) Recibos de vencimento do mês anterior ao do cálculo da mensalidade;
  - c) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, será aplicada a comparticipação familiar máxima;
7. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
8. As alterações à tabela em vigor serão comunicadas com aviso prévio de 10 dias, através de divulgação e afixação no *hall* de entrada da Sede.

#### Norma XIX

##### Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. As comparticipações são revistas anualmente no início do ano letivo, de acordo com a taxa de inflação, ou por indicação superiormente estabelecida, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*.
3. Descontos aplicáveis
  - a) Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 10 dias úteis consecutivos;
  - b) No caso de irmãos a frequentar a Instituição, haverá lugar a uma redução de 20% da comparticipação familiar mensal do utente/cliente que ingressou por último, sendo esta aplicada no mês de entrada do utente/cliente e não a partir da abertura do processo de candidatura.
  - c) Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal no caso de associados admitidos há mais de dois anos e com o pagamento de quotas regularizado.
  - d) Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal no caso de filhos de colaboradores.
  - e) A frequência parcial da resposta não implica qualquer redução da mensalidade.
  - f) Os descontos não são acumuláveis, sendo aplicada a redução de valor mais elevado no comparticipação familiar mensal.

#### NORMA XX

##### Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na secretaria da Sede da ACREDITA, através de numerário, cheque, pagamento por Multibanco ou transferência bancária. Após o pagamento será entregue, mensalmente, o respetivo recibo de quitação.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais (natação, prolongamento de horário, caderneta, passeios ou atividades no exterior etc.) e não contratualizados é efetuado aquando do pagamento da mensalidade subsequente.
3. Perante atrasos no pagamento da mensalidade, salvo em situação devidamente justificada e aceite pela Direção, fica definido no processo do utente que, a partir do mês seguinte, as faltas justificadas ou injustificadas não implicarão qualquer redução no valor da mensalidade até ao final do ano letivo.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.





creche | ensino pré-escolar

## CAPÍTULO IV Prestação dos Cuidados e serviços

### NORMA XXI Alimentação

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada, confeccionada e fornecida pela ACREDITA, mediante ementas semanais elaboradas por uma nutricionista e afixadas no *hall* de entrada da Sede.
2. A alimentação diária fornecida pela Instituição é constituída por: reforço alimentar de manhã, almoço, lanche da tarde e reforço de fim de tarde.
3. Não é permitido tomar o pequeno-almoço na Instituição, salvo em casos excepcionais e devidamente justificados.
4. Os pais das crianças que permanecem na Creche para além das 17h00 deverão fornecer um lanche intercalar (bolachas ou iogurte).
5. O leite em pó, as farinhas lácteas, os boiões e outros alimentos não contemplados nas refeições previstas são fornecidos pelos pais e sujeitos a controlo de receção e rastreabilidade. Assim, todas as características do produto rececionado serão registadas, incluindo integridade e aspeto, temperatura, validade, inviolabilidade, etc. No final de cada período letivo e/ou em situações de interrupção prolongada todos os bens (inclusive alimentares) das crianças serão devolvidos, caso o seu consumo não tenha sido total.
6. No caso de a criança ser alérgica a algum alimento, esse facto deve ser comunicado para adequação da dieta alimentar:
7. Serão confeccionadas dietas provisórias ou permanentes, de acordo com a prescrição médica fornecida pelos pais ou quem exerça a responsabilidade parental.

### NORMA XXII Saúde, Cuidados de Higiene e Segurança

1. As crianças que se encontram em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (por exemplo horários e dosagem);
2. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vômitos ou diarreia, os pais/encarregados de educação serão avisados, a fim de com a maior brevidade, retirarem a criança da Instituição e providenciarem as diligências necessárias;
3. Sempre que a criança se ausentar durante 15 dias consecutivos, por motivo de doença, deverá apresentar, na altura do seu regresso à Creche, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento;
4. Em caso de acidente da criança na Creche, os pais ou quem exerça a responsabilidade parental serão de imediato informados e as crianças serão imediatamente assistidas, inclusive encaminhadas para o hospital, acompanhadas por um colaborador da Creche;
5. As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são a expensas dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
6. Caso sejam detetados agentes parasitários, os pais/encarregados de educação serão alertados de imediato para procederem à desinfeção e não poderão as crianças frequentarem a Creche até que apresentem a cabeça completamente limpa.

### NORMA XXIII Vestuário e Objetos de Uso Pessoal

1. As roupas de cama e os babetes são fornecidos pela Creche;
2. Os pais/encarregados de educação devem fornecer chupetas, assim como um saco para a roupa suja devidamente identificado com o nome da criança;
3. As crianças devem trazer uma muda de roupa, na sua mochila;





4. O uso do bibe é obrigatório na sala 2-3 anos e recomendado na sala 1-2 anos, na medida em que algumas atividades poderão resultar na deterioração do vestuário. É aconselhável o uso de roupa prática e confortável, facilitadora da autonomia nas atividades.
5. A roupa, calçado e todos os outros bens pessoais que deem entrada na Instituição e que pertençam aos utentes/clientes são identificados por iniciais ou nome próprio de modo a evitar trocas. Contudo, salvaguarda-se o facto de, nem sempre ser necessário proceder a esta identificação por existirem cabides identificados para cada criança, um armário de arrumação individual para objetos pessoais na casa de banho das crianças, um armário para o calçado e outros espaços de arrumação nas salas de atividades.
6. A Instituição não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.
7. A Instituição não se responsabiliza pelos danos verificados nas roupas, a menos que haja evidência de que se tratou de negligência por parte dos serviços.

#### **NORMA XXIV** **Articulação com a Família**

Com o objetivo de estreitar o contacto com as famílias das crianças e envolver os pais/encarregados de educação no processo de melhoria contínua, definem-se alguns princípios orientadores:

1. Para troca efetiva de informação diária entre o contexto familiar e a Creche, deve ser utilizada a Caderneta, a qual faz parte integrante do Processo Individual da criança. A Caderneta é fornecida pela Instituição aquando da admissão da criança. Em caso de extravio, a sua substituição implicará um custo de 5,00 euros.
2. Os pais ou quem exerça a responsabilidade parental poderão, sempre que necessário, solicitar reuniões com o(a) educador(a)/responsável de sala ou com a gestão de topo;
3. Serão realizadas três reuniões gerais da resposta social durante o ano letivo (início, meio e fim), cujas datas serão afixadas com a devida antecedência no espaço de informação da Creche;
4. Serão realizadas reuniões/ações extraordinárias com os pais ou quem exerça a responsabilidade parental, sempre que se justifique;
5. Aos pais ou a quem exerça a responsabilidade parental, quando solicitado, será facultado o conhecimento das informações constantes no Processo Individual da criança;
6. Serão realizadas duas reuniões individuais de avaliação do Plano Individual da criança durante o ano letivo;
7. Será promovida uma ação anual de formação/informação para pais/encarregados de educação;
8. Os pais ou quem exerça a responsabilidade parental, serão envolvidos nas atividades realizadas na Creche, de acordo com o programa de atividades anual e do projeto pedagógico em vigor.

#### **NORMA XXV** **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 da criança.

#### **NORMA XXVI** **Eventos Festivos e Comemorações**

Os eventos festivos/comemorações constam do Plano de Atividades da resposta social, o qual se encontra afixado no espaço informativo da Creche.

Durante a realização das festas de Natal e de encerramento do ano letivo, é da responsabilidade dos pais/encarregados de educação promover um comportamento adequado nas crianças, após as apresentações das Salas.





**NORMA XXVII**  
**Passeios ou Deslocações**

A Creche poderá organizar passeios ou outras atividades no exterior, inseridos no plano pedagógico, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade da criança;

1. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, dos pais/encarregados de educação aquando da realização de cada atividade;
2. Eventualmente, algumas atividades podem exigir uma participação financeira complementar, de acordo com o n.º 2 da NORMA XX.

**CAPÍTULO V**  
**Recursos**

**NORMA XXVIII**  
**Instalações**

1. A Creche está instalada na Sede da ACREDITA no Largo do Soito, em Travassós de Baixo - Viseu.
2. Funciona no primeiro piso do edifício e as suas instalações são compostas por:
  - a) Três salas de atividades organizadas por grupos etários (1ª sala: berçário e sala parque; 2ª sala: 1-2 anos; 3ª sala: 2-3 anos);
  - b) Salão Polivalente com refeitório amplo e espaço para atividades, no qual decorrem o acolhimento e a entrega das crianças;
  - c) Copa de leites;
  - d) Instalações sanitárias com banca de muda de fraldas e armários de arrumação individual.
  - e) WC de apoio para colaboradores;
  - f) Gabinete técnico-pedagógico (também utilizado como espaço para isolamento das crianças, em caso de deteção de sintomas de doença);
3. Afetos à Creche funcionam ainda:
  - a) Cozinha (piso 0) com função de copa;
  - b) Lavandaria (piso -1) para tratamento das roupas afetas à resposta social;
  - c) Cozinha da Unidade de Cuidados Continuados para preparação e confeção das refeições;
4. A Creche usufrui ainda de um espaço exterior comum à Educação Pré-escolar.
5. Por motivos de higiene e segurança, não é autorizada a entrada dos pais/encarregados de educação nas salas de atividades Berçário e 1-2 anos, bem como no salão polivalente. Em situações excecionais devidamente autorizadas pelo(a) educador(a)/responsável de sala, é obrigatório o uso de pantufas descartáveis.

**NORMA XXIX**  
**Recursos Humanos**

1. O quadro de pessoal da Creche encontra-se afixado no expositor do *hall* de entrada da Sede, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, coordenação, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.
2. Todas as informações fundamentais são divulgadas aos pais ou a quem exerça a responsabilidade parental aquando do processo de candidatura e nas reuniões gerais da resposta social.
3. Para permitir uma compreensão mais fácil da orgânica interna da Instituição encontra-se afixado, no *hall* de entrada da Sede, o Organigrama Institucional e o Organigrama de Funcionalidades.





**NORMA XXX**  
**Coordenação e Direção Técnica**

1. A Coordenação da Creche e a Direção Técnica da Instituição competem a técnicos(as) cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontram afixados no *hall* da sede da Instituição e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsáveis, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O(a) Coordenador(a) da Creche é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo educador(a) responsável pela Sala 1-2 anos, coadjuvado(a) pelo Coordenador(a) da Educação Pré-escolar.

**CAPÍTULO VI**  
**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XXXI**  
**Direitos e Deveres das Crianças/Famílias**

1. São direitos das crianças e famílias:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Serem tratados com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obterem a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
  - d) Usufruírem de um ambiente acolhedor, de segurança física e afetiva, favorável ao seu bem-estar e bom desenvolvimento;
  - e) Serem informados das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
  - f) Serem informados das normas e regulamentos vigentes;
  - g) Serem informados de todas as alterações relativas ao funcionamento da Creche e à prestação de serviços;
  - h) Participarem em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidade;
  - i) Terem acesso à ementa semanal;
  - j) Apresentarem sugestões de melhoria e reclamações aos responsáveis da Instituição.
2. São deveres das crianças e famílias:
  - a) Colaborarem com a equipa da Creche, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
  - b) Tratarem com respeito e dignidade os funcionários da Creche e os dirigentes da Instituição;
  - c) Comunicarem atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do contrato;
  - d) Participarem na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
  - e) Procederem atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
  - f) Observarem o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da Creche, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - g) Comunicarem por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

**NORMA XXXII**  
**Direitos e Deveres da ACREDITA**

1. São direitos da ACREDITA:
  - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;





- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e de apoio técnico;
  - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos pais ou quem exerça a responsabilidade parental no ato da admissão;
  - d) Fazer cumprir 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 ACREDITA:
- a) Respeito pela individualidade dos utentes e famílias 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 formações e qualificações adequadas;
  - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade da resposta social;
  - d) Divulgar a Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade da Instituição.
  - e) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
  - f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
  - g) Prestar os serviços contemplados no Contrato de Prestação de Serviços;
  - h) Promover a divulgação dos documentos orientadores da resposta social (Projeto Educativo, Projeto Pedagógico de Sala, Plano Anual de Atividades, etc.).
  - i) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
  - j) Manter os processos dos utentes/clientes e dos colaboradores atualizados;
  - k) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes, conforme registo na Comissão Nacional de Proteção de Dados.

#### NORMA XXXIII

##### Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, é celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os pais ou quem assuma a responsabilidade parental donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou quem assuma a responsabilidade parental e arquivado outro no processo individual da criança;
3. Qualquer alteração ao contrato é feita por mútuo consentimento e assinada pelas partes (Anexo ao Contrato de Prestação de Serviços). Os pais ou quem exerce a responsabilidade parental deverão entregar todos os documentos necessários ao fundamento das alterações.

#### NORMA XXXIV

##### Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Uteute/Cliente

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Coordenação da resposta social;
2. Quando a criança estiver ausente por um período superior a 10 dias úteis consecutivos, a interrupção do serviço deve ser comunicada com 8 dias de antecedência.
3. O valor da mensalidade sofre uma redução de 10% quando se verifica uma ausência igual ou superior a 10 dias úteis consecutivos;
4. Em caso de ausência injustificada, a vaga permanece assegurada pelo período de 30 dias. Após este período, e verificando-se a inalterabilidade da situação, procede-se à anulação da inscrição, dando assim origem a uma nova vaga.





**NORMA XXXV**

**Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da Instituição, sujeita a elaboração de novo contrato;
2. Por denúncia do contrato, o utente deve informar a Instituição 30 dias antes de abandonar a resposta social, implicando a falta de tal obrigação, o pagamento da mensalidade do mês imediato.

**NORMA XXXVI**

**Livro de Reclamações e Caixa de Sugestões**

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria, sempre que desejado.
2. A ACREDITA dispõe ainda de uma Caixa de Sugestões localizada no *hall* de entrada da Sede para apresentação de sugestões de melhoria ou reclamações.

**CAPÍTULO VII  
DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA XXXVII**

**Alterações ao Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 ao utente ou ao seu representante legal, 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 aos pais ou a quem assuma as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**NORMA XXXVIII**

**Integração de Lacunas**

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

**NORMA XXXIX**

**Disposições Complementares**

1. Seguro  
Todas as crianças estão cobertas por uma apólice de seguro, cujo montante está incluído no valor da matrícula.
2. Parcerias  
Com vista ao cumprimento dos objetivos da resposta social e à satisfação das necessidades e expectativas do utente/cliente, a ACREDITA poderá estabelecer parcerias com outras entidades/organizações.





**NORMA XXXX**  
**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Setembro de 2015.

Travassós de Baixo, \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

A Direção

\_\_\_\_\_

