



REGULAMENTO INTERNO DE CRECHE



Centro Social e Polivalente de Ourense



REGULAMENTO INTERNO

CRECHE

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Polivalente de Ourense, designado por C.S.P.O., com acordo de cooperação para a resposta social de Creche celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 01 /10 / 2010 e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Guião Técnico da Direcção Geral de Acção Social de Dezembro de 1996 para a resposta social de Creche e pela demais legislação vigente aplicável.

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 ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA IV

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Idade
2. Agregados de mais fracos recursos económicos
3. Crianças em situação de risco. Por criança em 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 possibilidades de vir a sofrer de omissões e privações que comprometam a satisfação das suas necessidades básicas de natureza material ou afectiva, comprometendo assim o



seu processo de desenvolvimento e de crescimento pode estar condicionado ao ponto de determinar um atraso de maior ou menor amplitude

4. Ausência ou indisponibilidade dos pais em assegurar aos filhos os cuidados
5. Crianças de famílias monoparentais ou famílias numerosas
6. Crianças com irmãos a frequentar o estabelecimento
7. Crianças cujos pais trabalhem na área geográfica
8. Crianças órfãs de pais bombeiros
9. Crianças com necessidades educativas especiais

NORMA V

Candidatura

1. 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:
 - a. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - f. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - g. Declaração assinada pelo cliente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - h. Cópia da Declaração de IRS e respectiva nota de liquidação
 - i. Comprovativo de encargos com medicação de carácter permanente, do agregado familiar e respectivo comprovativo médico;
 - j. Comprovativo de abonos ou Subsídios;
 - k. Comprovativo de encargos com transportes públicos;
 - l. Comprovativos dos vencimentos do agregado familiar, dos três últimos meses;



- m. Comprovativos dos encargos com a habitação (renda ou empréstimo bancário, do último mês;

No caso de não serem entregues os documentos necessários à validação da candidatura, a mesma fica pendente, aguardando a entrega da documentação, sendo-lhe atribuído um número de inscrição temporário, que fica registado na ficha de inscrição.

2. O período de candidatura decorre do dia 1 ao dia 31 de Maio, para admissão em Setembro do ano lectivo seguinte.
 - a. O horário de atendimento para candidatura é das 9:30 às 17:30.
 - b. A avaliação do processo é realizada durante a primeira quinzena de Junho e é da responsabilidade da Directora Técnica.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no serviço Administrativo do CSPO.
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.
6. No que diz respeito às renovações de inscrição, a ficha deve ser entregue no Serviço Administrativo do CSPO do dia 1 ao dia 15 de Maio. A não entrega da renovação de inscrição, subentende a desistência da vaga.

NORMA VI

CrITÉrios de AdmissÃO

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Agregados de mais fracos recursos económicos
2. Idade
3. Crianças em situação de risco.
4. Ausência ou indisponibilidade dos pais em assegurar aos filhos os cuidados
5. Crianças de famílias monoparentais ou famílias numerosas
6. Crianças com irmãos a frequentar o estabelecimento
7. Crianças cujos pais trabalhem na área geográfica
8. Crianças com necessidades educativas especiais
9. Crianças órfãs de pais bombeiros
10. Ser filho de um funcionário
11. Ser filho de um sócio da Instituição



NORMA VII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Directora Técnica deste CSPO, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. A Direcção deste CSPO é o órgão competente para decidir.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias.

NORMA VIII

Serviços Prestados

1. O Centro Social e Polivalente de Ourense, na resposta social de Creche, assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1 Alimentação
 - 1.2 Cuidados de higiene

NORMA IX

Processo Individual do Cliente

Cada cliente tem o seu Processo Individual, com dados confidenciais, onde consta para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira do agregado familiar, necessidades específicas dos clientes, bem como outros elementos relevantes.

NORMA X

Listas de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, a Creche do CSPO, possui Lista de Espera com critérios de prioridade estabelecidos. Esta informação é prestada ao cliente, no acto da inscrição, conforme o Manual de Processos Chave (IT02.PC01).

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

Instalações

1. O C.S.P.O. está sediado na Rua Frei Manuel dos Santos nº37 3060 – 459 Ourense e as suas instalações são compostas por: Creche com capacidade para 33 crianças entre os 3 meses e os 3 anos de idade, A.T.L.com capacidade para 20 crianças com idades compreendidas entre os 6 e os 11 anos, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário com capacidade para 30 clientes respectivamente, Cozinha e Lavandaria.



NORMA XII

Horários de Funcionamento

A Creche do C.S.P.O., funciona das 7:30 às 19:30.

NORMA XIII

Acolhimento dos Clientes

1. As crianças deverão obrigatoriamente apresentar-se na Instituição entre as 7:30 e as 10:00.

No Berçário, a entrada é permitida excepcionalmente, até às 10:30.

2. Na sala dos dois anos, aquando da chegada à Creche, os responsáveis legais devem garantir que a criança veste o bibe e que lava as mãos antes de entrar na sala.

3. Sempre que houver informações urgentes, devem ser dadas na entrega da criança. Situações que necessitem de maior atenção por parte da educadora, devem ser remetidas para o horário de atendimento da mesma.

4. A recepção e a saída das crianças serão alvo de registo diário, com confirmação por parte do adulto responsável.

5. No acto da inscrição e/ou renovação de inscrição, os responsáveis legais deverão indicar as pessoas a quem a criança pode ser entregue. Assim, à saída da Creche a criança só será entregue a uma destas pessoas mediante a apresentação de documento identificativo.

6. Não serão entregues crianças a familiares menores sem a presença de um adulto identificado no processo, como autorizado a levar a criança.

7. Solicita-se aos responsáveis legais que avisem a Instituição telefonicamente sempre que ausência da criança ultrapasse um dia.

8. Pede-se aos responsáveis legais o cumprimento do horário de saída. Em casos excepcionais de atraso, os mesmos ficarão obrigados ao pagamento de 2,50 € no período das 19:30 às 19:45, acrescentando 2,00€ a cada 15 minutos subsequentes. Este valor poderá ser pago à funcionária que entregar a criança, num prazo máximo de 24 horas, ou na mensalidade seguinte.

NORMA XIV

Material/Bens Pessoais

Cada criança deverá ter na creche, para seu uso pessoal o seguinte material:

Material	Berçário	Sala dos 12 meses	Sala dos 24 meses
Antipirético	x	x	x
Fraldas descartáveis	x	x	x
Toalhetes de limpeza	x	x	x
Creme gordo	x	x	x
Soro fisiológico	x	x	
Pacote de lenços de papel (repor sempre que necessário)	x	x
Duas mudas de roupa	x	x	x
Babetes	x	x	x
Garrafa de água pequena (repor sempre que necessário)	x	x
Sacos para roupa suja	x	x	x
Pente/escova	x	x	x
Bibe – modelo da Creche	x	x
Chapéu – modelo da Creche	x	x

Para segurança das crianças, aconselha-se que as mesmas não tragam objectos de adorno que possam ser ingeridos (fios, pulseiras, ganchos...).

Não é da responsabilidade da Instituição o desaparecimento de brinquedos ou objectos trazidos de casa.

Sempre que seja necessário trazer um objecto que facilite a integração da criança, facilitando o processo de separação dos pais, o mesmo deve ser entregue á pessoa que recebe a criança e posteriormente colocado na mochila pela mesma.

NORMA XV

Alimentação

1. As mães de crianças em fase de amamentação poderão vir à Creche amamentar, em hora conveniente para a criança e para a mãe. Sempre que a criança tenha necessidade de um leite adaptado, o mesmo deve ser trazido para a Instituição.



2. No berçário, na introdução do primeiro iogurte, este deve ser adquirido pelos pais e trazido para a creche. Logo que estejam introduzidos todos os iogurtes, estes já pode ser adquiridos e administrados pelo CSPO.

3. As crianças têm direito às refeições de almoço e lanche. A meio da manhã é dada uma ou duas bolachas, como reforço (sala do ano e dos dois anos). As crianças do berçário têm direito a meio da manhã a bolachas ou fruta, consoante a hora de chegada à Instituição e as suas necessidades alimentares.

4. À entrada na Creche, as crianças devem já ter tomado o pequeno-almoço, não sendo este dado na Instituição.

4. Os pais deverão prestar informação sobre eventuais necessidades especiais de alimentação. Nestas situações a Directora Técnica analisará as orientações médicas e as possibilidades de resposta, conjuntamente com os responsáveis legais, que deverão apresentar declaração médica.

6. A confecção da alimentação é da responsabilidade do CSPO, ficando as ementas afixadas semanalmente em local visível.

7. Como prevenção contra intoxicações alimentares relacionadas com a entrada de alimentos confeccionados na Instituição, não é permitido que os responsáveis legais tragam para a Creche alimentos susceptíveis de deterioração rápida (cremes, molhos, natas...).

8. Em caso de consulta médica os responsáveis legais deverão assegurar a marcação do almoço até às 10:30. Sempre que entrada da criança seja após as 12:30 deverão ser os responsáveis legais a dar a refeição à mesma.

NORMA XVI

Higiene

1. Medidas preventivas de higiene:

- A lavagem das mãos, antes de entrar na sala;
- O acesso ao Berçário efectuado com sapatos descartáveis;
- O uso de materiais próprios (garrafa de água, lenços de papel) e os cuidados de higiene frequentes dos espaços, equipamentos e colaboradores.

2. As crianças são incentivadas a lavar as mãos antes e depois das refeições, depois dos momentos de brincadeira/trabalho e após os momentos de higiene (idas ao bacio ou casa-de-banho).

3. É transmitida à família informação sobre os cuidados de higiene e de estratégias promotoras da autonomia (exemplo: controlo de esfíncteres).



4. As crianças devem usar roupas práticas (não usando cintos ou suspensórios), facilitando, deste modo, os treinos de autonomia no decorrer das rotinas diárias.
5. O treino de controlo de esfíncteres é sempre articulado com a família.
6. Sempre que são verificadas faltas de higiene, estas são transmitidas à Técnica Superior de Serviço Social.
7. O uso de bibe é obrigatório, para as salas dos 12 e 24 meses e da responsabilidade dos pais a higiene frequente do bibe.

NORMA XVII

Cuidados de saúde

1. Em caso de consulta, a Instituição deve ser informada previamente e a criança poderá entrar até às 13:30. Para consultas no período da tarde, a criança poderá frequentar a Creche de manhã, bem como regressar após a consulta, até às 16:30.
2. Em quadros clínicos de doença, as crianças não devem frequentar a Creche. Sempre que a criança se encontre em casa por motivos de doença, os pais devem informar a Educadora responsável.
3. Perante sinais súbitos de doença que se considere grave, contacta-se com os responsáveis legais, seguindo-se as orientações dadas pelos mesmos. Na impossibilidade de contacto, liga-se a Saúde 24 ou, em casos mais extremos, contacta-se o INEM. Se for aconselhado por estes serviços, a criança será acompanhada a um Serviço de Saúde.
4. Sempre que se verifique que a criança demonstra sintomas de doença contagiosa, a Educadora informará os responsáveis legais, solicitando que venham buscar a criança o mais breve possível.
5. Após uma doença contagiosa, o regresso da criança deverá ser acompanhado por uma declaração médica, justificando que a criança já se encontra restabelecida e sem perigo de contágio. Exemplos disso são a gastroenterite, a varicela, a escarlatina, a papeira, as conjuntivites com perigo de contágio, sarampo, gripe, doenças dermatológicas contagiosas ou outras não referidas que possam constituir perigo de contágio, segundo parecer médico.
6. Cada criança deve ter na mochila, para seu uso pessoal, o antipirético a administrar em caso de febre, guardado nas embalagens originais. Compete aos responsáveis legais escrever na embalagem a dosagem a administrar e ir actualizando sempre que necessário, bem como estar atentos às datas de validade e aos períodos de abertura das embalagens. Pode ser administrada medicação na Creche em situações de febre súbita, preferencialmente após contacto dos pais ou em situações



de doença num determinado período de tempo (mediante registo do responsável legal da respectiva posologia e horário em documento próprio e, sempre que possível, prescrição médica).

7. As crianças possuem um Seguro Escolar que cobre despesas de responsabilidade civil até 997.60 € despesas de tratamento até 997.60 €; despesas de invalidez até 9.9975.96 € e morte até 997.60 €. A indicação da Companhia Seguradora e respectivo nº de apólice encontram-se afixados em local visível.

8. Em situação de acidente que se considere de gravidade ligeira (por exemplo, uma queda com escoriações ou edemas ligeiros), um elemento da Equipa de Sala procede ao tratamento da criança, sendo os pais informados do sucedido na hora de saída. Quando o acidente é considerado de carácter mais grave ou quando não seja possível avaliar correctamente o grau de gravidade, a criança é acompanhada ao Serviço de Urgência, sendo o responsável legal informado de imediato e accionado o Seguro escolar.

NORMA XVIII

Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado do dia 1 ao dia 8 do mês correspondente, nos Serviços Administrativos da Instituição.

NORMA XIX

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

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

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

N

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal líquido do agregado familiar



D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

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

O período de encerramento da Creche (de 1 a 15 de agosto) obriga ao pagamento de metade da mensalidade.

3. Só será efectuado desconto na mensalidade desde que a ausência seja superior a 10 dias e comprovada por atestado médico. Faltas inferiores a 10 dias ou superiores sem apresentação de atestado médico, não tem direito a desconto na mensalidade.
4. No caso de irmãos a frequentar a resposta social de Creche o segundo elemento beneficia do desconto de 20% conforme Guião Técnico da Direcção Geral de Acção Social de Dezembro de 1996
5. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor, os responsáveis legais serão informados por escrito no prazo de 10 dias antes da entrada em vigor da nova tabela.

NORMA XX

Passeios ou Deslocações

Sempre que as crianças tiverem que se deslocar ao exterior, para realizar uma actividade ou um passeio, os responsáveis legais devem assinar previamente a autorização para a saída da Instituição.



NORMA XXI

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXII

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste CSPO compete a um técnico, nos termos do Guião Técnico da Direcção Geral de Acção Social de Dezembro de 1996 para a resposta social de Creche, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Participar na vida da Creche;
2. Ser informado sobre as normas que lhes digam respeito;
3. Ser informados sobre o trabalho desenvolvido com o seu filho.

NORMA XXIV

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Acompanhar com interesse a formação e desenvolvimento da criança;
2. Contactar a Creche sempre que necessite de se inteirar do desenvolvimento da criança e das actividades desenvolvidas com o grupo onde esta está inserida;
3. Zelar para que a criança tenha, na Instituição, o material necessário;
4. Respeitar os horários de entrada e saída;
5. Respeitar o estabelecido no Regulamento Interno e no Contrato de Prestação de Serviços;
6. Respeitar todo o pessoal de serviço e os espaços restritos.

NORMA XXV

Direitos do CSPO

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Ser respeitado por todos os elementos da comunidade educativa e pelos Responsáveis Legais das crianças;
2. Exigir o cumprimento do Contrato de Prestação de Serviços estabelecido e do Regulamento Interno;



3. Exigir um clima de respeito entre todo o pessoal e entre os responsáveis legais e os funcionários.

NORMA XXVI

Deveres do CSPO

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Respeitar os princípios do CSPO;
2. Cumprir o Regulamento Interno;
3. Assumir o Projecto Educativo da Creche;
4. Participar nas actividades promovidas pela Instituição, zelando pelo cumprimento do seu Projecto Pedagógico;
5. Respeitar todos os elementos da comunidade educativa;
6. Cumprir o contratualizado no Contrato de Prestação de Serviços;
7. Prestar informação aos responsáveis legais do desenvolvimento do seu educando.

NORMA XXVII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

Sempre que os responsáveis legais entenderem interromper a prestação de serviços, devem fazê-lo com pelo menos 5 dias de antecedência, apresentando por escrito a sua justificação.

NORMA XXVIII

Contrato

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

NORMA XXIX

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

Considera-se cessada a prestação de serviços quando:

- Termine o Contrato de Prestação de Serviços
- Termine a frequência da criança na resposta social e passagem para a Educação Pré-escolar
- Existe desistência da vaga
- Se verifiquem critérios de exclusão

Consideram-se critérios de exclusão:

- Desrespeito pelos princípios da Instituição (sujeito a apreciação por parte da Directora Técnica e deliberação da Direcção).
- Ausência injustificada por um período superior a 1 (um) mês
- Não cumprimento do Contrato de Prestação de Serviços



- Incumprimento do pagamento das mensalidades num período de 2 meses consecutivos.

NORMA XXX

Livro de Reclamações

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

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXI

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 XXXII

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 XXXIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 01/12/2012

A Direcção,