

Edição 02

Revisão 14



**SANTA CASA
da Misericórdia**

VILA VELHA DE RÓDÃO

REGULAMENTO INTERNO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CRECHE

“FRANCISCO MIGUÉIS DE OLIVEIRA”

Elaborado por: Equipa Técnica

Aprovado por: Mesa Administrativa

Data: 19-01-2023

INDICE

	Pág.
CAPITULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	
Artigo I – Âmbito de Aplicação	4
Artigo II – Objetivos do Regulamento	4
Artigo III – Serviços Prestados	4
Artigo IV – Objetivos da Prestação de Serviços	4
Artigo V – Documentos Normativos	5
Artigo VI – Projeto Pedagógico	5
Artigo VII – Programa de Acolhimento Inicial	5
CAPITULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO E CANDIDATURA DOS CLIENTES	
Artigo VIII – Condições Gerais de Admissão	6
Artigo IX – Critérios Preferenciais de Admissão	6
(Integração de crianças com necessidades de saúde especiais)	7
Artigo X – Inscrição e Renovação de Matrícula	7
Artigo XI – Responsabilidade de Admissão	9
(Período de Ambientação, Seleção e Ocupação de Vaga)	9
Artigo XII – Processo Individual da Criança	10
Artigo XIII – Base de Dados	10
Artigo XIV – Critérios de Retirada da Base de Dados	11
Artigo XV – Seguro Obrigatório	11
Artigo XVI – Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente/ Desistência da Frequência dos Serviços	11
(Assiduidade)	11
Artigo XVII – Contrato	11
Artigo XVIII – Comunicações	12
CAPITULO III – DIREITOS E DEVERES	
Artigo XIX – Direitos das Crianças	12
Artigo XX – Direitos dos Responsáveis pelos Clientes	13
Artigo XXI – Deveres dos Responsáveis pelos Clientes	13
Artigo XXII – Direitos dos Colaboradores	13
Artigo XXIII – Deveres dos Colaboradores	14
Artigo XXIV – Direitos da Instituição	14
Artigo XXV – Deveres da Instituição	14
Artigo XXVI – Visitas	14
Artigo XXVII - Trabalho com a Comunidade	15
Artigo XXVIII – Sanções/ Procedimentos	15
Artigo XXIX - Livro de Reclamações Eletrónico (LRE)/ Resolução Alternativa de Litígios .	15
Artigo XXX – Gestão de Maus-Tratos e Negligência	15
CAPITULO IV – ORGANIZAÇÃO DO ESTABELECIMENTO	
Artigo XXXI – Capacidade Instalada	16
Artigo XXXII – Instalações	16
Artigo XXXIII – Direção Técnica	16
Artigo XXXIV – Quadro de Pessoal	16
Artigo XXXV – Horário de Funcionamento/ Período de Encerramento	17
Artigo XXXVI – Alimentação/ Refeições	17
Artigo XXXVII – Higiene	17
Artigo XXXVIII – Saúde	18
Artigo XXXIX – Acidentes	18
Artigo XL – Segurança	19

	Pág.
Artigo XLI - Material didático	19
Artigo XLII – Outras Regras	19
Artigo XLIII – Uniforme/ Vestuário	19
Artigo XLIV – Transportes	20
Artigo XLV – Passeios ou Deslocações em Grupo	21
 CAPITULO V – PAGAMENTO DOS SERVIÇOS/ COMPARTICIPAÇÕES DAS FAMÍLIAS	
Artigo XLVI – Preçário	21
Artigo XLVII – Faltas	24
Artigo XLVIII – Prazos de Pagamento	25
Artigo XLIX – Revisão da Comparticipação Familiar	25
 CAPITULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS	
Artigo L – Proteção de Dados Pessoais	25
Artigo LI – Alterações ao Regulamento Interno	26
Artigo LII – Integração de Lacunas	26
Artigo LIII – Código de Boa Conduta	26
Artigo LIV – Legislação Aplicável	26
Artigo LV – Entrada em Vigor	27
 Anexo A	
Tabela de preços	28

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo I

Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento do estabelecimento de apoio à Infância prestado pela Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão (SCMVVR), classificado nos termos da legislação como "Creche". Este documento constitui um instrumento de gestão global e será pontualmente ajustado com medidas deliberadas pela Mesa Administrativa, bem como, pelas Normas Orientadoras da Direção Geral de Saúde e do Instituto da Segurança Social, relativamente a questões relacionadas com saúde pública.

Artigo II

Objetivos do Regulamento

1. O presente Regulamento Interno de Prestação de Serviços visa:
 - 1.1. Promover o respeito pelos direitos das crianças e demais interessados.
 - 1.2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Estabelecimento e Serviços prestados.
 - 1.3. Promover a participação ativa dos pais e encarregados de educação ao nível da gestão da resposta social.

Artigo III

Serviços Prestados

1. A resposta social da Creche da SCMVVR assegura a prestação dos seguintes cuidados:
 - 1.1. Cuidados adequados à satisfação das necessidades da Criança;
 - 1.2. Nutrição e alimentação adequada à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
 - 1.3. Cuidados de Higiene Pessoal;
 - 1.4. Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas da criança;
 - 1.5. Disponibilização de informação, à família, sobre o Desenvolvimento da Criança
2. A creche pode ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
 - 2.1. Ateliers diversos
 - 2.2. Expressão musical
 - 2.3. Psicomotricidade
 - 2.4. Transporte
3. Os serviços referidos no número anterior não são abrangidos pela mensalidade ou pela medida de gratuidade, pelo que são pagas mediante preçário em vigor, devidamente afixado em lugar visível.

Artigo IV

Objetivos da Prestação de Serviços

1. Proporcionar o atendimento individualizado da criança num clima de equilíbrio e segurança afetiva e física, que contribua para o seu desenvolvimento global, no respeito pelas suas características individuais.
2. Adotar uma linha de orientação quanto às regras e formas de actuação em situações de negligência, abusos e maus-tratos aos clientes. A averiguação dos factos implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos da legislação em vigor.

3. Colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo de cada criança.
4. Colaborar no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência.
5. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Creche da Instituição.

Artigo V

Documentos Normativos

A SCMVVR elabora anualmente e por ano letivo, uma Informação com as normas gerais de funcionamento, o Projeto Pedagógico, e um Plano Anual de Atividades, de acordo com as diretrizes que orientam os serviços da Creche. A cada triénio é também elaborado o Projeto Educativo.

NOTA: Por orientação da Direção Geral de Saúde e/ ou do Instituto da Segurança Social, algumas das atividades poderão ser alteradas de acordo com o Plano de Contingência em vigor.

Artigo VI

Projecto Pedagógico

1. O programa de atividades será adaptado à realidade sócio - cultural do meio, proporcionando às crianças um conjunto de experiências estimulantes que de uma forma integrante se insiram na rotina diária da creche. Deverá ter em conta as características das crianças nos seus primeiros anos de vida, assegurando a satisfação das necessidades físicas, afectivas e cognitivas.

2. Os pais, em ordem a assegurar uma complementaridade educativa, deverão participar em:

- a) Reuniões periódicas;
- b) Contactos individuais, tanto quanto possível, frequentes;
- c) Ações programadas a que sejam convidados da creche;
- d) Interacção "família, creche, pessoal técnico especializado" no acompanhamento de crianças com deficiência.

NOTA: Por orientação da Direção Geral de Saúde e/ ou do Instituto da Segurança Social, as reuniões presenciais poderão ser substituídas por reuniões on-line.

3. O plano anual de atividades será objeto de avaliação periódica, a partir da qual se procederá às correções necessárias, tendo em vista uma melhoria dos serviços prestados.

Artigo VII

Programa de Acolhimento Inicial

1. O período de acolhimento inicial consiste no período de adaptação da criança na Instituição.

2. O Acolhimento de novos Clientes rege-se pelos seguintes critérios:

- 2.1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados à criança.
- 2.2. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade aos responsáveis e avaliar as reações da criança.
- 2.3. Realizar o inventário dos bens da criança, assinado pelo(a) Educador/a de Infância e pelo Encarregado de Educação.
- 2.4. Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) da criança nas atividades desenvolvidas.
- 2.5. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço.

2.6. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alternando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica.

2.7. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual da Criança.

2.8. Se durante este período, a criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento.

2.8.1. Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção.

2.8.2. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao Encarregado de Educação de rescindir o contrato.

2.9. O Programa de Acolhimento é da responsabilidade da Educadora de Infância.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO E CANDIDATURA DOS CLIENTES

Artigo VIII

Condições Gerais de Admissão

1. São condições de admissão na creche:

1.1. Crianças com idades compreendidas entre os 0 e os 36 meses de idade, salvo casos excecionais, devidamente analisados.

Artigo IX

CrITÉrios Preferenciais de Admissão

1. Sempre que a capacidade da resposta social não permita a admissão do total de clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

1.1. Crianças que frequentaram a creche da Misericórdia no ano anterior;

1.2. Crianças em situação de risco ou carência;

1.3. Crianças residentes no concelho;

1.4. Filhos de trabalhadores da Misericórdia;

1.5. Crianças não residentes no concelho, que pela atividade profissional dos Pais/ Encarregado(s) de Educação, necessitem de frequentar a resposta social;

1.6. Crianças com irmão(s) a frequentar a Creche da Instituição;

1.7. Crianças de famílias monoparentais;

1.8. Crianças de famílias numerosas;

2. Na apreciação destas regras deverão ser prioritariamente considerados os agregados familiares de menores, pertencentes a grupos socialmente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos no Compromisso e no presente Regulamento Interno, conjuntamente, garantindo a sustentabilidade da resposta social.

3. A ordem ou número de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do utente.

4. A admissão de crianças abrangidas pela medida da gratuitidade, são preenchidas consoante a seguinte lista de prioridades:

4.1. Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;

4.2. Crianças com deficiência/incapacidade;

4.3. Crianças filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo;

4.4. Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam a resposta social;

4.5. Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;

4.6. Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

5. A admissão de crianças abrangidas pela medida da gratuitidade, são preenchidas consoante a seguinte lista de prioridades:

5.1. Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;

5.2. Crianças com deficiência/incapacidade;

5.3. Crianças filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo;

5.4. Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam a resposta social;

5.5. Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;

5.6. Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;

5.7. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;

5.8. Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;

5.9. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;

5.10. Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

(Integração de crianças com necessidades de saúde especiais)

1. A Creche poderá fomentar a integração de crianças com deficiência, tendo em consideração o seu grau de funcionalidade e a proporção à tipologia de deficiência, de forma a não hipotecar as possibilidades de apoio a todas as crianças da sala.

2. Quando se trate de admissão de crianças com deficiência, deve ser previamente garantida a colaboração com as equipas locais de intervenção precoce da infância (SNIPI).

Artigo X

Inscrição e renovação da matrícula

(Inscrição)

1. A inscrição do cliente na Instituição é realizada anualmente. O período de inscrição decorre em data a fixar, durante o mês de julho, junto da Secretaria do equipamento social, sendo o horário para atendimento todos os dias úteis, no período das 9h00m/12h30m e das 14h00m/17h30m.

2. Estão legitimados a realizar a inscrição os pais, os encarregados de educação ou o representante legal do cliente.

3. As novas inscrições podem ser efetuadas em qualquer momento do ano letivo, sendo a renovação das inscrições realizada em data a definir durante o mês de junho de cada ano.
4. Para efeitos de admissão, o encarregado de educação ou representante legal deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo individual do cliente (PI), devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 4.1. Certidão de Nascimento ou cartão de cidadão do cliente e bilhete de identidade/ cartão de cidadão do(s) encarregado(s) de educação ou representante legal, devidamente autorizados, nos termos do artigo 5.º da Lei 7/2007.
 - 4.2. Uma fotografia tipo passe do/a cliente.
 - 4.3. Comprovação da situação das vacinas.
 - 4.4. Declaração médica comprovativa em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais.
 - 4.5. Informação de alergias, intolerâncias alimentares e/ou da necessidade de dietas específicas, de acordo com declaração de um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista).
 - 4.6. Identificação do médico assistente.
 - 4.7. Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde e de qualquer outro subsistema a que o cliente pertença.
 - 4.8. Cartão de beneficiário da Segurança Social (NISS).
 - 4.9. Documentos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar, nomeadamente a última declaração de IRS e os três últimos recibos de vencimento, sempre que necessário. Documentos comprovativos das despesas fixas.
 - 4.10. Caso o agregado familiar não se enquadre na alínea anterior e beneficie, entre outras, das seguintes situações, rendimento social de inserção, fundo de desemprego, baixa clínica, reforma/pensão ou se encontre desempregado sem rendimentos, deverá comprovar, documentalmente, a respetiva situação.
 - 4.11. Informação do encarregado de educação ou representante legal com indicação explícita a quem poderá ser entregue a criança.
 - 4.12. Cartões de Identificação Fiscal dos encarregados de educação ou representante(s) legal do cliente.
 - 4.13. Contactos telefónicos do encarregado de educação ou representante legal do cliente.
 - 4.14. Em situações especiais pode ser solicitada a certidão de sentença judicial de regulação do poder paternal, ou tutela da criança.
 - 4.15. Informação baseada na história pessoal da criança com os dados julgados necessários para um conhecimento mais completo da criança em causa.
 - 4.16. Em caso de doença crónica devidamente comprovada por declaração médica, cópia dos documentos comprovativos das despesas de saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado dos últimos 3 meses.
5. O atendimento às famílias na entrevista referente ao momento de candidatura é da responsabilidade do/a Diretor/a técnico/a e na sua ausência do/a Educador/a de Infância do grupo a integrar a nova criança.
6. O período de candidatura decorre ao longo de todo o ano civil, no seguinte período: De 2.ª a 6.ª feira das 9.00h às 17.30h, no edifício dos Serviços Administrativos.
7. Os documentos probatórios referidos no número 4 deverão ser entregues também no edifício dos Serviços Administrativos e no mesmo horário.
8. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação da candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

9. Para as crianças admitidas ao abrigo da medida da gratuidade, a matrícula terá de ser formalizada em data a fixar, durante o mês de julho, mediante a assinatura do contrato de prestação de serviços.

10. As famílias das crianças deverão contactar o equipamento a fim de se informarem da sua situação.

11. O não cumprimento do processo de candidatura e inscrição conforme se discrimina nos números anteriores, pode determinar a anulação daquelas.

(Renovação da matrícula)

1. Os contratos de prestação de serviços terão a duração de um ano letivo, e podem ser renovados mediante renovação de matrícula, a qual terá de se processar em data a fixar, durante o mês de julho, através da entrega da documentação para o efeito.

2. Os contratos de prestação de serviços para admissões fora do âmbito da medida de gratuidade podem ser renovados mediante renovação de matrícula e pagamento do emolumento, a qual terá de se processar até ao último dia útil do mês de julho, através da entrega da documentação para o efeito.

3. Para as admissões fora do âmbito da gratuidade, durante o mês de agosto, será atualizado o montante da comparticipação mensal.

4. Para as admissões fora do âmbito da gratuidade, a renovação processar-se-á em data a fixar, durante o mês de julho, sendo que, na data de renovação será entregue aos pais ou a quem detenha o exercício das responsabilidades parentais, ofício no qual será indicado o valor da comparticipação a vigorar no ano letivo.

5. Apenas serão aceites reclamações referentes ao valor da comparticipação até ao último dia útil do mês de agosto.

6. Salvo em casos devidamente fundamentados e autorizados pela Mesa Administrativa, não serão aceites renovações de matrícula, a crianças cujos responsáveis tenham dívidas à SCMVVR.

7. No caso das crianças abrangidas pela medida da gratuidade, os contratos de prestação de serviços terão a duração de um ano letivo, e podem ser renovados mediante renovação de matrícula, a qual terá de se processar até ao último dia útil do mês de junho, através da entrega da documentação para o efeito.

Artigo XI

Responsabilidade de Admissão

1. A admissão do cliente na resposta social é da responsabilidade da Mesa Administrativa da SCMVVR, mediante parecer técnico do/a Diretor/a técnico/a e será feita de acordo com as normas constantes no presente Regulamento Interno de Prestação de Serviços.

2. Da decisão será dado conhecimento ao representante legal da criança, no prazo máximo de 10 dias úteis.

(Período de Ambientação)

1. A admissão será sempre condicionada ao período de ambientação de trinta dias, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições da criança.

2. No caso da cessação do contrato da prestação de serviços antes do término do período de ambientação não haverá lugar à devolução das mensalidades já pagas.

(Seleção e Ocupação de Vaga)

Sempre que uma criança seja selecionada e admitida na sequência de um processo de candidatura, sem que tenha idade mínima aquando da abertura do ano letivo, ou esteja temporariamente impedida por qualquer outro motivo, de frequentar a creche num determinado período, poderá haver lugar a reserva de vaga, no termos das alíneas seguintes:

- a) A reserva de vaga ocorrerá num período máximo de 3 meses contados do início do ano letivo ou do início do impedimento, salvo em situações que pela sua natureza justifiquem um período mais longo;
- b) A relação contratual considera-se válida e vigora para todos os legais efeitos, a partir da data da assinatura do contrato de prestação de serviços.

Artigo XII

Processo Individual da Criança

1. Para cada criança que usufrua dos serviços prestados pela Creche será organizado um Processo Individual e Confidencial da Criança, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar com autorização escrita dos pais ou de quem detenha o exercício das responsabilidades parentais:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Critérios de admissão aplicados;
- c) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- d) Exemplar da apólice de seguro escolar;
- e) Horário habitual de permanência da criança na creche;
- f) Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
- g) Autorização, devidamente assinada pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, com identificação da(s) pessoa(s) a quem a criança pode ser entregue;
- h) Identificação e contacto do médico assistente;
- i) Declaração médica em caso de patologias que determinem a necessidade de necessidade de cuidados pessoais e individualizados; (Portaria nº 411/2012)
- j) Comprovação da situação das vacinas e grupo sanguíneo;
- k) Informação sobre a situação sociofamiliar;
- l) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
- m) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
- n) Declaração de autorização dos responsáveis para a utilização de imagem com fins pedagógicos dentro do equipamento.

2. Com vista à segurança dos dados e possibilitar a sua permanente atualização o processo individual será igualmente informatizado, dando os pais ou quem detenha o exercício das responsabilidades parentais o seu consentimento através assinatura do contrato de prestação de serviços.

3. O Processo Individual da criança deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

Artigo XIII

Base de Dados

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao encarregado de educação ou representante legal a posição que o cliente ocupa na base de dados.
2. As inscrições são arquivadas por ordem de inscrição, e não se verificando nenhum dos requisitos anteriores, serão chamados por ordem.
3. A ordenação da base de dados respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos no artigo IX (Critérios Preferenciais de Admissão), assim como a sua ponderação.
4. A saída da base de dados será por motivo de desistência.
5. A base de dados será atualizada anualmente.

Artigo XIV

CrITÉrios de Retirada da Base de Dados

1. O/a Diretor/a tÉcnico/a arquiva o processo e atualiza a base de dados quando:
 - 1.1. O cliente/famÍlia informa que não está interessada na inscrição/renovação da inscrição.
 - 1.2. Admitido noutra Instituição.
 - 1.3. Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência na resposta social.
 - 1.4. Se atingir a idade limite de frequência na Creche.
 - 1.5. Outro motivo apresentado pelos interessados.

Artigo XV

Seguro Obrigatório

1. O seguro de acidentes pessoais  obrigatório.
2. Compete  Instituição celebrar o contrato de seguro para cada cliente.
3. O pagamento do seguro  imputável ao cliente, e realizado no ato de admissão, excetuando para as crianças abrangidas pela medida da gratuitidade.
4. A Instituição dará conhecimento da apólice do seguro e respectivas coberturas no acto da matricula, através da sua afixao no painel de informações existente na entrada da Creche, ou sempre que solicitado.

Artigo XVI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

Desistência da Frequência dos Serviços

1. Em caso de desistência da frequência dos serviços da resposta social, o encarregado de educação ou representante legal do cliente deverá comunicar esse facto, por escrito, ao/ Diretor/a tÉcnico/a, com uma antecedência mÍnima de 30 (trinta) dias relativamente à data da desistência.
2. A interrupção do serviço pode ser feita excepcionalmente quando a criança se encontra hospitalizada.
3. É possÍvel cessar a prestação de serviços por iniciativa do cliente nas seguintes circunstâncias:
 - 3.1. Por denÚncia dos pais/ encarregados de educação, tendo em consideração que as consequências, bem como prazos para esse efeito, serão em função da situação.
 - 3.2. Por outras circunstâncias avaliadas em devido tempo, pela Mesa Administrativa da Instituição.

(Assiduidade)

1. A instituição manter o registo individual da assiduidade diária de cada criança.
2. Todas as ausências da criança deverão ser justificadas.
3. Sempre que os pais prevejam que a criança vai faltar, deverão comunicá-lo com a antecedência possÍvel.
4. Se o perÍodo de ausência sem justificação, se prolongar além de um mês a vaga poderá ser preenchida, se o estudo da situação assim o determinar.

Artigo XVII

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o representante legal e a entidade gestora da Instituição será celebrado, por escrito, um contrato de Prestação de Serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão da criança, sendo ainda entregue um exemplar do Regulamento Interno de Prestação de Serviços.

2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os pais ou quem detenha o exercício das responsabilidades parentais, deve manifestar integral adesão.

3. Para o efeito, os pais ou quem detenha o exercício das responsabilidades parentais após o conhecimento do presente regulamento, deve assinar o contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.

4. O regulamento interno, salvo em casos excecionais e a pedido dos pais ou de quem detenha o exercício das responsabilidades parentais, ser-lhe-á entregue via e-mail, juntamente com outra documentação relevante sobre o funcionamento da resposta social.

Artigo XVIII **Comunicações**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.

3. É da exclusiva responsabilidade dos Responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados.

Capítulo III **Direitos e deveres**

A Creche deve:

a) Desenvolver a sua atividade em estreita cooperação com as famílias numa perspetiva educacional, social e comunitária;

b) Contribuir para que os serviços a prestar valorizem e preservem a cultura e o papel da família.

Artigo XIX **Direitos das Crianças**

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes da Creche têm ainda os seguintes direitos:

1.1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social.

1.2. Utilizar os serviços e equipamentos da SCMVVR disponíveis para a respectiva sala de atividades e espaços de recreio.

1.3. Participar nas atividades promovidas pela SCMVVR.

1.4. Receber cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação.

1.5. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar.

1.6. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica.

Artigo XX

Direitos dos Responsáveis pelos Clientes

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Encarregados de Educação ou responsáveis legais têm ainda os seguintes direitos:
 - 1.1. Colaborar, quando solicitado, com o pessoal técnico no estabelecimento de estratégias que visem a melhoria do desenvolvimento do seu educando.
 - 1.2. Ser apoiados no processo de adaptação da criança à Creche.
 - 1.3. Ser atendido individualmente pelos responsáveis da Instituição.
 - 1.4. Apresentar aos responsáveis de serviços ou à Mesa Administrativa quaisquer problemas, críticas ou sugestões que considerem necessárias ou pertinentes.
 - 1.5. Consultarem o processo de avaliação das crianças.
 - 1.6. Ser informado sobre o desenvolvimento do seu educando, mediante contacto pessoal a efectuar para o efeito com o/a Diretor/a técnico/a ou Educador/a de Infância.
 - 1.7. Ser informado sobre as normas e regulamentos que lhe digam respeito relativamente à resposta social frequentada pelo seu educando.
 - 1.8. Autorizar ou recusar a participação do seu educando em atividades a desenvolver pela Instituição, fora das suas instalações.
 - 1.9. Ser convocados para as reuniões de pais.
 - 1.10. Contactar a instituição sempre que o desejar.

Artigo XXI

Deveres dos Responsáveis pelos Clientes

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes da Creche têm ainda os seguintes deveres:
 - 1.1. Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno.
 - 1.2. Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a participação familiar, as atividades extracurriculares, sempre que existam e mediante inscrição prévia, ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente.
 - 1.3. Cumprir os horários fixados.
 - 1.4. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente.
 - 1.5. Informar a Educador/a de Infância sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.
 - 1.6. Respeitar todos os colaboradores da SCMVVR.
 - 1.7. Ao entrar nas instalações da instituição, a criança deverá ser acompanhada por um adulto e entregue, directamente, ao colaborador destacado para esse fim.
 - 1.8. O uso de adornos (por exemplo: fios, brincos, anéis e outros) não é permitido nos casos em que os responsáveis dos serviços entendam que tais objectos constituam um factor de risco para o próprio ou para outros.
 - 1.9. A SCMVVR não se responsabiliza por brinquedos, adornos ou outros objectos que o cliente leve para a instituição, independentemente do seu valor.
 - 1.10. A utilização do uniforme em vigor na instituição.
 - 1.11. Não é permitida a prática de assédio, junto de colaboradores, voluntários e utentes.

Artigo XXII

Direitos dos Colaboradores

1. Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade.
2. A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais.

Artigo XXIII

Deveres dos Colaboradores

1. Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respectivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a SCMVVR.
3. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
4. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
5. Guardar lealdade à SCMVVR, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, das suas crianças e funcionários.

Artigo XXIV

Direitos da Instituição

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:
 - 1.1. A lealdade e respeito por parte dos encarregados de educação ou representantes legais.
 - 1.2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento Interno de Prestação de Serviços.
 - 1.3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Artigo XXV

Deveres da Instituição

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:
 - 1.1. Garantir a qualidade dos serviços prestados.
 - 1.2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes.
 - 1.3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade.
 - 1.4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes.
 - 1.5. Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes.
 - 1.6. Possuir livro de reclamações.
 - 1.7. Assegurar uma política de "tolerância zero" em relação ao assédio relacionado com o trabalho, incluindo trabalhadores, voluntários, clientes, fornecedores e utentes, qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do horário de trabalho.

Artigo XXVI

Visitas

1. É livremente facultada a visita ao Cliente por parte do Encarregado de Educação ou a quem este expressamente autorize, contanto que ocorra em sala própria durante a realização das atividades e não perturbe o bom desenvolvimento da programação estabelecida e o bem-estar das crianças/Clientes.
2. Nas situações de pais separados e não conciliados, o progenitor que não tenha a guarda da criança pode visitá-la, participar em atividades realizadas pelo equipamento e recolhê-la, nos termos e nas condições previstas na decisão judicial/acordo de regulação de poder paternal, cuja cópia deve integrar o Processo Individual do Cliente.

Artigo XXVII

Trabalho com a Comunidade

É função da Creche:

1. Manter a articulação formal e informal com a comunidade contribuindo para o desenvolvimento de uma ação integrada;
2. Contribuir para a responsabilização da família e da comunidade no desenvolvimento de um papel ativo e decisivo no processo educativo;
3. Ser um parceiro ativo no trabalho com a comunidade.

Artigo XXVIII

Sanções/ Procedimentos

1. Os Responsáveis pelos clientes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na SCMVVR.
2. As sanções serão aplicadas pelos membros da Mesa Administrativa, aos responsáveis infratores, conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência
 - b) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços com a SCMVVR
3. A prática de injúrias e agressões a funcionários ou outras faltas graves poderão ser consideradas incompatíveis com a creche.
4. Os procedimentos, muitos graves, a avaliar pontualmente, poderão dar origem a procedimento judicial.

Artigo XXIX

Livro de Reclamações Eletrónico (LRE)

1. Nos termos da legislação em vigor, a SCMVVR está registada na plataforma digital do Livro de Reclamações Eletrónico. Em alternativa, a instituição disponibiliza, em simultâneo, o formato físico do livro de reclamações, podendo ser solicitado ao(a) Diretor/a técnico/a, Educador/a de Infância ou a quem o/a substitua, sempre que desejado.

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Em caso de litígio de consumo no âmbito do contrato celebrado, o cliente pode recorrer ao Centro de Arbitragem:

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques N.º 1

4700-030 Braga

Telef. 253619107 (dias úteis das 09h00 às 16h00)

E-mail: geral@cniacc.pt

Web: www.ccniac.pt

Facebook: <https://www.facebook.com/cniacc/>

Para mais informações poderá consultar o portal do consumidor: www.consumidor.pt

Artigo XXX

Gestão de Maus-Tratos e Negligência

1. Não são permitidos maus-tratos (verbais ou físicos) por parte dos familiares das crianças a outras crianças, funcionários ou outros colaboradores da Instituição.
2. Aquando da sua ocorrência o caso será avaliado pelo(a) Diretor/a técnico/a, Educador/a de Infância e Director de Serviços e em casos de demência, pelo Médico de Família e mediante os seus pareceres a Mesa Administrativa poderá fazer cessar o contrato de prestação de serviços com os familiares, determinando a imediata exclusão da criança ou efectuando um pré-aviso de 8 a 15 dias conforme a gravidade da ocorrência.



3. O disposto no número anterior contempla ainda situações em que o bom-nome da Instituição, dos serviços que presta ou dos seus colaboradores seja posto em causa de forma pública, sem que se comprovem os factos.

4. No caso de uma criança apresentar frequentemente sinais de abusos e maus-tratos, o/a Diretor/a técnico/a, e Educador/a de Infância reúnem com a família, de modo a alertar para a situação. Se porventura, o/a Diretor/a técnico/a, detectar que esses maus-tratos advêm da família, a mesma informa verbalmente e no prazo de 24 horas por escrito a Comissão Protecção Crianças e Jovens em Risco de Vila Velha de Ródão.

5. No caso de os pais detectarem abusos ou maus-tratos por parte da Instituição à criança, devem alertar o/a Diretor/a técnico/a ou o/a Educador/a de Infância ou a Mesa Administrativa, que efetua o registo no formulário criado para o efeito.

CAPÍTULO IV ORGANIZAÇÃO DO ESTABELECIMENTO

Artigo XXXI

Capacidade Instalada

1. A capacidade da resposta social é definida por acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, encontra-se afixado em local visível.

Artigo XXXII

Instalações

1. A Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão está sediada na Rua de Santana, n.º 654, 6030-230 Vila Velha de Ródão.

2. As instalações da resposta social Creche localizam-se no Largo Dr. Francisco Pinto Cardoso, s/n, em Vila Velha de Ródão.

Artigo XXXIII

Direção Técnica

1. A Direção Técnica da Creche compete a um/a Técnico/a, nos termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível, sendo nomeado/a pela Mesa Administrativa da SCMVVR.

2. O/A Diretor/a técnico/a é substituído/a, nas suas ausências e impedimentos, pela educadora de infância.

Artigo XXXIV

Quadro de Pessoal

1. Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável.

2. O quadro de pessoal da resposta social encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos existentes, sua formação e conteúdo funcional, definido no acordo de cooperação e de acordo com a legislação em vigor.

3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa com o Parecer do(a) Diretor(a) Técnico(a).

4. Deverá ser afixado organograma do equipamento.

Artigo XXXV

Horário de Funcionamento/ Período de Encerramento

1. A resposta social funciona diariamente, de segunda a sexta-feira durante todo o ano, encerrando para férias, ações de limpeza, desinfestação e obras de restauro, durante a segunda quinzena do mês de Agosto.
2. Por razões excepcionais, que ponham em risco a segurança e o bem-estar das crianças, a Mesa Administrativa poderá alterar o período de encerramento referido no número anterior.
3. Sempre que for dado tolerância de ponto pela Mesa Administrativa.
4. Sempre que for necessário proceder a desinfestações, quando não seja possível fazer as mesmas coincidir com o período de encerramento e/ou fim-de-semana.
5. Excepcionalmente podem ser determinados outros dias de encerramento, os quais devem ser comunicados aos responsáveis com antecedência de **72 horas**, salvo situações de força maior, as quais serão comunicadas logo que possível.
3. O horário de funcionamento é das 7:30 às 18:15 horas.
4. A entrada do cliente, não deverá ultrapassar as 9:30 horas.
5. Sempre que esteja previsto a chegada da criança depois das 9h30, o(a) Educador(a) deverá ser informado(a) antecipadamente.
6. Sempre que possível e de acordo com os horários dos pais, as crianças deverão permanecer o menos tempo no equipamento tendo em conta a necessidade da criança junto da sua família de referência.

Artigo XXXVI

Alimentação/ Refeições

1. A Instituição fornece a refeição de almoço e lanche da tarde, inclusive no período lactente. Fornece ainda o suplemento do meio da manhã desde que as necessidades da criança assim o justifiquem.
2. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias, servidas no refeitório, de acordo com o horário estipulado, salvo alguma alteração ocasional de funcionamento.
 - 2.1 Merenda da manhã, pelas 9h30m.
 - 2.2. Almoço, pelas 11h30m.
 - 2.3. Lanche, pelas 15h30m.
3. A merenda da manhã não substitui o pequeno-almoço, pelo que o encarregado de educação ou representante legal deverá assegurar que a criança realiza essa refeição antes da sua entrada na SCMVVR.
4. As ementas serão elaboradas pelo(a) nutricionista, tendo sempre em atenção o público-alvo a que se destinam.
5. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível.
6. A alimentação será ajustada a alergias, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, desde que:
 - 6.1. Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista). Os pais ou encarregados de educação assim o deverão comunicar com a devida antecedência.
 - 6.2. Os recursos disponíveis permitam a preparação e confecção dessas refeições.

Artigo XXXVII

Higiene

1. O encarregado de educação ou representante legal deverá zelar pela adequada higiene e asseio da criança.
2. A não observância das condições elementares de higiene poderá levar à suspensão da criança.

3. Em caso de suspensão, a criança só poderá retomar a frequência da resposta social depois de regularizada a situação que deu origem a essa suspensão.
4. Cada criança deverá fazer acompanhar-se por uma mochila que, diariamente, deverá conter duas mudas de roupa e um caderno para recados.
5. Habitualmente, o encarregado de educação ou representante legal deverá assegurar a existência em quantidade suficiente de fraldas, toalhetes, pomada protectora para a pele, entregando ainda no início do ano letivo dois biberões, uma chupeta, uma caixa para a chupeta e um pente/ escova.

Artigo XXXVIII **Saúde**

1. O encarregado de educação deverá comunicar qualquer alteração ao estado de saúde da criança.
2. Salvo opinião médica, diarreias, vômitos, alterações na pele, olhos, boca ou estados febris, são considerados sintomas de doença.
3. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao encarregado de educação ou representante legal do cliente, que deverá deslocar-se imediatamente à SCMVVR, sendo da sua responsabilidade o encaminhamento para os serviços competentes.
4. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do cliente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
5. Tratando-se de doença grave ou contagiosa, conforme consta do Decreto Regulamentar n.º 3/95, de 27 de janeiro, que regulamenta os períodos e as condições de evicção (afastamento) do equipamento, pelo que o cliente não poderá retomar a frequência dos serviços sem uma declaração do médico assistente (cujo nome deve ser bem legível) assegurando já não haver perigo de contágio e que este pode retomar a frequência dos serviços.
6. O aparecimento de uma destas doenças deverá ser comunicado à Mesa Administrativa, e se considerar necessário, a Misericórdia tomará posteriormente as devidas diligências.
7. Sempre que se verifique que a criança é portadora de piolhos e lêndeas, tem que permanecer em casa durante 3 dias para que seja feito o tratamento adequado.
8. Os medicamentos que a criança tenha que tomar, só poderão ser ministrados, se for entregue uma “Declaração Médica” ou cópia da prescrição médica onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento. Os mesmos medicamentos deverão estar devidamente identificados, com indicação do modo adequado de conservação dos mesmos, devendo este ser complementado com o preenchimento e assinatura do formulário de registo de medicação.
9. Sempre que a criança apresente outros sintomas que suscitem dúvidas, a família será aconselhada a levá-la ao médico, só podendo voltar a frequentar o equipamento mediante a apresentação de declaração médica.

Artigo XXXIX **Acidentes**

1. As despesas referentes a acidentes serão cobertas pelo Seguro Escolar.
2. No caso de ocorrer qualquer tipo de acidente, o equipamento prestará os primeiros socorros, devendo, sempre que a gravidade da situação o exija, a criança ser conduzida ao Centro de Saúde mais próximo.
3. Qualquer situação deverá ser participada no período de 3 dias (em impresso da companhia seguradora) aos serviços do equipamento.
4. Sempre que a criança tenha de ser transportada ao Centro de Saúde, por razões de saúde, não cobertas pelo seguro, será aquela transportada pelos Bombeiros ou Serviço de INEM, sendo em qualquer dos casos, os custos imputados aos responsáveis.

5. Sempre que ocorra qualquer acidente, a família será informada telefonicamente logo que possível.

Artigo XL

Segurança

1. A Creche da Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão possui um sistema de controlo de acessos e de videovigilância, para maior segurança dos clientes.
2. As crianças serão entregues pelos funcionários aos pais, ou a quem esteja devidamente autorizado e identificado, na ficha de inscrição.
3. Não será permitida a recolha de crianças por menores de 16 anos sem que, previamente, seja assinado um termo de responsabilidade pelos pais.
4. A Misericórdia reserva-se o direito de pedir sempre que necessário identificação da pessoa autorizada a recolher a criança.

Artigo XLI

Material didático

1. A Misericórdia fornece todo o material didático e lúdico necessário às atividades das crianças.
2. A Misericórdia fornece uma listagem de material de desgaste necessário para utilização nas atividades da criança durante o ano letivo, sendo da responsabilidade do encarregado de educação ou responsável legal a sua aquisição.
3. A criança que queira trazer um brinquedo, o que em alguns casos é aconselhável para a sua adaptação extrafamiliar, poderá trazer.
4. A Misericórdia não se responsabiliza pelo desaparecimento ou dano de qualquer objeto de valor ou brinquedo trazido pela criança.
5. Em situações pontuais poderá ser solicitado aos pais que colaboram na confeção de trajes ou outros materiais.

Artigo XLII

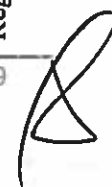
Outras regras

1. Os pais deverão:
 - 1.1. Evitar falar alto ou fazer ruído à entrada e/ ou dentro das instalações.
 - 1.2. Evitar a entrada nas salas sem prévia autorização.
 - 1.3. Evitar estar muito tempo dentro da instituição, após a recepção nas entradas ou saídas, durante as atividades ou refeições, salvo o tempo necessário para tratar de qualquer assunto com a Educadora e Ajudante de Acção Educativa. O Hall de entrada pode ser usado pelos pais, sendo aí afixadas as informações necessárias: ementas, avisos, etc.
 - 1.4. Evitar circular no espaço da resposta social de Creche, em desobediência às regras estabelecidas.
2. A entrada e saída do edifício da Creche (salvo indicação em contrário) é feita pela porta principal. Não é permitida a entrada e saída, quer pelos pais quer pelas crianças, pelas portas de serviço.
3. Os elementos identificativos de cada criança constarão de um processo individual, que deverá ser objecto de actualização permanente, com conhecimento exclusivo do/a diretor/a técnico/a, do/a Educador/a, e da família da criança.

Artigo XLIII

Uniforme/ Vestuário

1. O cliente deverá utilizar o uniforme em vigor na Instituição, devendo a mesma ser adquirida no início do ano letivo.
2. A utilização do uniforme é obrigatória para todos os clientes da Creche, com excepção dos bebés (até à aquisição da marcha).



3. O uniforme deverá ser utilizado ao longo de todo o período de permanência do cliente na SCMVVR, bem como nos passeios e deslocamentos efectuados.
4. O uniforme é adquirido na Instituição, pelo encarregado de educação ou representante legal do cliente, em alternativa, o próprio poderá providenciar a sua aquisição, mediante modelo fornecido pela SCMVVR.
5. A lavagem do uniforme constitui responsabilidade do encarregado de educação ou representante legal do cliente.
6. A criança deve ter sempre na SCMVVR, uma muda de roupa, chapéu, uniforme.
7. A Misericórdia fornece a roupa necessária para camas e refeições.
8. Todas as crianças que usem fraldas, devem trazer diariamente e devidamente marcadas, em média, 5 fraldas e 2 mudas de roupa completas.
9. A SCMVVR não se responsabiliza pelo extravio da roupa das crianças

Artigo XLIV **Transportes**

1. O transporte das crianças nas viaturas da instituição obedece às respectivas normas legais em vigor para o transporte colectivo de crianças.
2. As crianças transportadas nas viaturas da instituição serão deixadas unicamente na morada acordada entre o encarregado de educação e a diretora técnica e que tenha ficado registada no processo individual.
3. As crianças só serão entregues noutros locais, além do acordado, mediante autorização escrita pelo encarregado de educação.
4. A receção/entrega das crianças, que beneficiem do serviço de transporte da instituição, apenas será considerada como efetuada quando entregue ao colaborador, pelo seu encarregado de educação, ou por quem este autorizar por escrito, no local pré-estabelecido pela paragem de recepção/entrega.
5. O serviço de transporte poderá ser temporariamente interrompido quando a manutenção ou reparação dos veículos assim o exija, sendo o encarregado de educação avisado de tal situação com a maior antecedência possível.
6. Por forma a garantir a devida organização dos transportes, as alterações relativas à paragem de recepção/entrega deverão ser informadas na véspera, não sendo aceites alterações comunicadas no próprio dia.
7. Todas as crianças que beneficiem dos meios de transporte da instituição devem respeitar as regras de utilização do mesmo, bem como, o horário de funcionamento.
8. Na hora prevista para a recolha das crianças as mesmas devem apresentar-se na paragem acordada, sob pena do veículo em causa não esperar, nem alterar o seu percurso habitual.
9. Todo e qualquer utilizador dos meios de transporte da instituição, deve:
 - a) Entrar, permanecer e sair ordeiramente dos mesmos;
 - b) Utilizar corretamente os cintos de segurança e os equipamentos designados;
 - c) Evitar comportamentos que comprometam a boa condução e a segurança dos seus ocupantes. Caso o comportamento da criança comprometa estes princípios de forma sistemática, a situação será devidamente analisada pela direção;
 - d) Não é permitido às crianças comer dentro do veículo;
 - e) Respeitar sempre as recomendações do condutor e/ou do vigilante responsável pelo transporte.

Artigo XLV

Passeios ou deslocações em grupo

1. Quando a instituição promover passeios ou deslocações em grupo, deverá solicitar por escrito e com a antecedência mínima de 48 horas, uma autorização expressa assinada pelo encarregado de educação ou representante legal do cliente.
2. Nesse dia, os serviços regulares da resposta social continuarão a ser assegurados apenas para as crianças para as quais a atividade não se destina.

Capítulo V

Pagamento dos serviços/ Participações das famílias

Artigo XLVI

Preçário

1. O preçário da resposta social, respeitante a cada ano lectivo, contempla:
 - a) Seguro de acidentes pessoais.
 - b) Participação familiar mensal.
 - c) Atividades extracurriculares, sempre que se aplique.
 - d) Uniforme da instituição, sempre que adquirido na SCMVVR.
2. O valor da participação familiar pela frequência da resposta social é, variável e calculada, de acordo com o rendimento per capita do agregado familiar, tendo como base a tabela constante na Portaria n.º 196-A/ 2015, de 01/07, alterada pelas Portarias n.º 296/2016, de 28 de novembro, n.º 218-D/2019, de 15 de julho e n.º 271/2020, de 24 de novembro.

A fórmula para cálculo é a seguinte:

$$\text{Fórmula de cálculo: } RC = \frac{(RAF/12) - D}{N}$$

RC= Rendimento Per Capita mensal (a aplicar posteriormente tabela de Participação da Segurança Social)

RAF= Rendimento Agregado Familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de pessoas que compõem o agregado familiar

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

2.1.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única.

2.1.2. A renda de casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente.

2.1.3. Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

2.1.4. Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência.

2.1.5. Para além das despesas referidas nas alíneas anteriores, a participação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo do agregado familiar.

2.1.6. As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea 2.1.2, 2.1.3 e 2.1.4 têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida (RMMG).

2.2. Consideram-se **prova de rendimentos e despesas**, documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal (Declaração de IRS e respectiva nota de liquidação) e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

2.2.1. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.

2.2.2. A *prova das despesas* referidas no ponto 2.1.1. e 2.1.2. poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.

3. Por "*agregado familiar*", entenda-se ser o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) 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.

4. Por valor do "*rendimento mensal ilíquido*" do agregado familiar, entenda-se ser o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.

4.1. Do trabalho dependente;

4.2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;

4.3. De Pensões;

4.4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;

4.5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

4.6. Prediais;

4.6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:

- a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
- b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
- c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
- d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

4.6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.

4.6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite

4.7. De capitais;

4.7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

4.7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de

que qualquer elemento do agregado familiar seja titular em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

4.8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

5. Quando se verifique a frequência de mais que um elemento do mesmo agregado familiar na SCMVVR, a comparticipação familiar do segundo elemento terá uma redução de 10%.

6. A comparticipação familiar referente ao mês de agosto será fraccionada em onze prestações iguais, que serão pagas mensalmente entre setembro e julho, e que não serão devolvidos em caso de desistência.

7. Sempre que admissão ocorra até ao dia 15 de cada mês, obriga à totalidade do pagamento. Após o dia 15, a mensalidade será reduzida em 50% do valor da comparticipação estipulada.

8. A frequência das atividades extracurriculares, tais como passeios, atividades recreativas, vestuário, serviços fotográficos, ateliers, por entre outras, estão sujeitas ao pagamento de um valor mensal, que variará de acordo com as atividades disponíveis.

9. A comparticipação familiar será determinada, em regra, antes do início de cada ano letivo, de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

10. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do cliente, registado no ano transato, encontrando-se afixado no painel informativo da Creche.

11. A comparticipação familiar e demais condições contratuais serão atualizadas anualmente, e/ou sempre que existam alterações na legislação em vigor, podendo ainda ser alterado sempre que as condições económicas referidas no processo de admissão não correspondam à verdade dos factos, e bem assim, quando ocorram alterações nas regras de compartição por protocolos ou acordos que sejam vinculativos para as Misericórdias. A essa comparticipação acrescem todas as despesas que impliquem custos acrescidos para a Instituição, tais como passeios, atividades recreativas, serviços fotográficos, ateliers ou atividades extracurriculares, entre outras.

12. Esta comparticipação será determinada com base no rendimento "per capita" do agregado familiar, existindo escalões de rendimento "per capita" previamente definidos, indexados ao ordenado mínimo nacional (S.M.N.):

1º Escalão - até 30% do SMN

2º Escalão - de 30% a 50% do SMN

3º Escalão - de 50% a 70% do SMN

4º Escalão - de 70% a 100% do SMN

5º Escalão - de 100% a 150% do SMN

6º Escalão - mais de 150% do SMN

13. A comparticipação em cada ano lectivo é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar, conforme o quadro seguinte:

	1	2	3	4	5	6
% da mensalidade e comparticipação familiar	37,5%	40%	42,5%	45%	47,5%	50%

14. A comparticipação poderá ser determinada sobre o rendimento comprovado pelo IRS.

15. As famílias em que se presume serem detentoras de uma situação de carência económica, poderão merecer um estudo por parte da Técnica de Serviço Social da Instituição.

16. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no artigo III deste Regulamento, para utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar.

17. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no artigo III deste Regulamento, para utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar.

18. Nos casos dos agregados familiares das crianças cujas famílias se enquadram nos 1.º e 2.º escalões de rendimentos da comparticipação familiar, bem como de todas as crianças nascidas após 1 de setembro de 2021, inclusive, a comparticipação familiar é suportada pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

19. Todas as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021, inclusive, independentemente da sala que venham a frequentar e de acordo com a Lei n.º 2/2022, de 03 de janeiro devem pagar o fardamento e as atividades extracurriculares caso as desejem contratualizar.

20. Todas as crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021 e que se enquadrem nos 1.º e 2.º escalões, de acordo com a Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro, devem pagar matrículas, emolumentos, seguros, fardamento e as atividades extracurriculares caso as desejem contratualizar.

21. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a SCMVVR convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

22. Aos Pais ou a quem detenha o exercício das responsabilidades parentais será sempre passado recibo da comparticipação.

23. No caso de famílias com crianças abrangidas pela gratuidade, especificamente pela Lei n.º 2/2022, de 03 de janeiro não se aplica nenhum dos números anteriores, sendo apenas devido pelas famílias a despesa com as atividades extracurriculares caso as desejem contratualizar.

Artigo XLVII

Faltas

1. Todas as faltas do cliente carecem de justificação.

2. Desde que devida e documentalmente justificadas, e caso abranjam o mínimo de 15 dias não interpolados, as faltas do cliente poderão ser descontadas na comparticipação familiar mensal, no mês seguinte a que reportam.

3. O desconto referido no ponto anterior será correspondente a 10% do pagamento normal.

4. Em situações especiais, a SCMVVR poderá dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

5. Eventuais alterações de natureza económica no decorrer do ano, deverão ser comunicadas, para posterior reavaliação da situação da comparticipação.

6. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor far-se-á a respectiva divulgação com maior brevidade possível.

7. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, serão feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao

apuramento das situações podendo o estabelecimento determinar a comparticipação familiar de acordo com os rendimentos presumidos.

8. Sanções:

8.1. As falsas declarações serão punidas com a aplicação do montante máximo da tabela, para além da indemnização correspondente à parte em falta.

Artigo XLVIII

Prazos de Pagamento

1. O pagamento do seguro de acidentes pessoais, será efectuado após autorização de admissão e antes do início da frequência, não sendo este valor devolvido em caso de desistência.
2. A comparticipação familiar deverá ser paga até dia 10 (dez) do respetivo mês.
3. Na mesma data, deverão ser pagas todas as atividades extracurriculares em que o cliente estiver inscrito, bem como outras despesas aplicáveis.
4. A falta de pagamento dentro do prazo estipulado, sem motivo justificado, implicará a aplicação de uma multa de 10%, por cada 30 (trinta) dias decorridos, podendo ainda levar à suspensão da frequência dos serviços, até que se verifique a sua regularização.
5. Quaisquer dificuldades de pagamento dentro do prazo estipulado deverão ser apresentadas à Mesa Administrativa.

Artigo XLIX

Revisão da Comparticipação Familiar

1. A revisão da comparticipação familiar é realizada, ordinariamente, no início de cada ano lectivo.
2. Extraordinariamente, quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação mensal, o Utente ou familiar, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. Contudo, o valor da mensalidade atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.
3. O encarregado de educação ou representante legal do cliente têm o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

Capítulo VI

Disposições finais

Artigo L

Proteção de Dados Pessoais

1. A entidade gestora obriga-se a cumprir o disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados ("RGPD") e demais legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, reunindo todas as condições legais para proceder ao tratamento dos dados pessoais do utente inscrito, para efeitos da sua inscrição ou renovação da inscrição na Creche e elaboração do respetivo processo individual para a prestação dos serviços.
2. Fora das situações previstas no parágrafo anterior, será solicitado o prévio consentimento escrito e informado do encarregado de educação para recolher e utilizar imagens, fotografias, filmes ou textos do utente inscrito em publicações escritas ou virtuais, no âmbito das atividades da Creche, incluindo na sua página de Internet e redes sociais (e nestes últimos casos de uma forma que não seja suscetível de utilização tecnicamente viável por terceiros), e exclusivamente para efeitos educativo-pedagógicos ou para comunicação das respetivas atividades escolares.



3. Em qualquer das situações anteriores, os pais/encarregados de educação e ou quem exerça as responsabilidades parentais poderão exercer livremente os direitos de proteção dos dados pessoais do utente inscrito, nomeadamente os direitos de acesso ou consulta, retificação, limitação do tratamento, portabilidade, oposição ou apagamento, bastando para tal contactar com a Creche, dentro do horário normal de funcionamento, presencialmente através do correio eletrónico ou por correspondência, nos termos previstos no Regulamento Interno de funcionamento.

4. A Creche compromete-se a aplicar as medidas técnicas e organizativas que forem adequadas para assegurar e poder comprovar que o tratamento dos dados pessoais do utente inscrito é realizado em conformidade com o RGPD e demais legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais.

5. Nos casos em que a Creche recorra a subcontratantes para procederem, por sua conta, ao tratamento dos dados pessoais do utente inscrito, celebrará um acordo escrito com esses subcontratantes que regulará o tratamento em subcontratação e que vinculará os subcontratantes ao cumprimento das mesmas obrigações em matéria de proteção de dados pessoais, nos termos previstos na legislação aplicável, e, nomeadamente, à obrigação de apresentar garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas ao risco, em particular devido à destruição, perda e alterações acidentais ou ilícitas, e à divulgação ou ao acesso não autorizados dos dados pessoais, e a assegurar a defesa dos direitos do utente.

Artigo LI

Alterações ao Regulamento Interno

1. Nos termos da legislação em vigor, a SCMVVR deverá informar o encarregado de educação ou representante legal do cliente e a Segurança Social sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.

2. Para o ano 2022, o cumprimento dos prazos previstos no número anterior não é possível devido à data de publicação da Portaria que veio regular a medida de gratuidade em Creche para as crianças nascidas após o dia 1 de setembro de 2021.

Artigo LII

Integração de Lacunas

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

Artigo LIII

Código de Boa Conduta

1. A SCMVVR tem uma política de “tolerância zero” ao assédio relacionado com o trabalho, incluindo trabalhadores, voluntários, clientes, fornecedores e utentes, qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do local de trabalho, tendo aprovado, e em vigor, um “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho”.

2. Constitui violação do presente Regulamento o incumprimento do “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho” na SCMVVR.

Artigo LIV

Legislação Aplicável

A resposta social da Creche destina-se ao apoio socioeducativo e prestação de serviços próprios de Creche e regendo-se pelo Decreto-Lei nº 119/83 de 25/02, alterado pelo

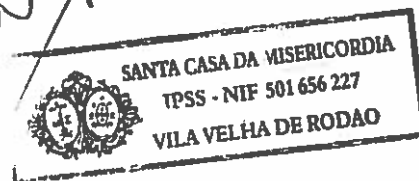
Decreto-Lei 172-A/2014, de 14/11, Decreto-Lei nº 64/2007, de 14/03, alterado pelo Decreto-Lei nº 126-A/2021 de 31/12, Portaria 262/11, de 31/08 com as alterações introduzidas pela Portaria n.º 411/ 2012, de 14/12, Circulares de Orientação Técnica, Portaria n.º 196-A/ 2015, de 01/07, alterada pelas Portarias n.º 296/2016, de 28 de novembro, n.º 218-D/2019, de 15 de julho e n.º 271/2020, de 24 de novembro, Portaria n.º 199/ 2019, de 21/09, Lei n.º 2/ 2022, de 03/01, Portaria n.º 198/ 2022, de 27 de julho e demais legislação aplicável.

Artigo LV
Entrada em Vigor

O presente Regulamento, aprovado pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão, em 11 de agosto de 2022, substitui o anterior e entra em vigor 30 dias após a aprovação.

Vila Velha de Rodão, 19 de janeiro de 2023

RF
A Mesa Administrativa
[Assinatura]



Anexo A
Tabela de Preços

Descrição	Valor	Observações
<p>Comparticipação familiar de clientes não abrangidos pelo acordo de cooperação</p>	<p>Relativamente às crianças que, <u>nascidas antes de 01 de setembro de 2021</u>, dentro da capacidade definida, que <u>não se encontrem abrangidos por acordo de cooperação</u>, é livre a fixação do valor da comparticipação, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente (afixado no painel informativo da Creche) registado no ano anterior.</p> <p>Nos casos dos agregados familiares das crianças nascidas <u>após 1 de setembro de 2021, inclusive</u>, a comparticipação familiar é suportada pelo Instituto da Segurança Social, I.P.</p>	<p>Mensal</p>
<p>Transporte</p>	<p>0,60€ P/ km</p>	<p>Mensal. Com revisão de preço trimestralmente</p>
<p>Seguro</p>	<p>10€</p> <p>Nos casos dos agregados familiares das crianças cujas famílias se enquadram nos 1.º e 2.º escalões de rendimentos da comparticipação familiar, que integram vaga comparticipada pela Segurança Social, bem como de todas as crianças nascidas após 1 de setembro de 2021, inclusive, a comparticipação familiar é suportada pelo Instituto da Segurança Social, I.P.</p>	<p>Anual</p>
<p>Atividades extracurriculares</p>	<p>(preço variável de acordo com a atividade a realizar no ano letivo em questão, os pais/encarregados de educação serão informados no início do ano letivo)</p>	