
Resposta Social de Creche

INTRODUÇÃO

A Crevide - Creche Popular de Moscavide, Associação Sem Fins Lucrativos, adiante designada por Crevide, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Rua Artur Ferreira da Silva nº 18 em Moscavide, contribuinte nº 501116028, em conformidade com o disposto no Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro e no Regulamento do Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pela Portaria nº 139/2007, de 29 de janeiro, com registo lavrado pelo averbamento nº 2, à inscrição 92/87, a fls. 155 verso do Livro nº3 das Associações de Solidariedade Social efetuado em 01/08/2014.

A Crevide é uma IPSS de referência na zona de Lisboa, que atua desde 1976 na prestação de serviços de apoio social à família e comunidade.

A Qualidade é uma preocupação permanente que domina a atuação externa e interna da Crevide, e ocupa, assim, um lugar cimeiro na sua estratégia.

É traduzida através do nosso posicionamento na medida em que procuramos ser um parceiro que presta serviços de excelência na área Social, dando assim vida à nossa promessa de marca **“Apoiar e Ensinar”**.

A Crevide tem como Missão preparar as próximas gerações para que sejam manifestamente mais ativas parceiras, atentas, qualificadas e aptas a enfrentar os desafios cada vez mais complexos e multidimensionais, desenvolvendo os meios e promovendo as condições que lhe permitam facultar serviços de elevada qualidade em todas as valências, estimulando um clima de voluntariado na sociedade civil.

Os Valores da Crevide centram-se na Família, Rigor, Responsabilidade, Respeito, Solidariedade.

Temos como Visão ser uma instituição de referência no setor social, com enfoque na área da infância e juventude.

A Qualidade para a Crevide, consiste na assunção de um compromisso irrevogável assumido junto dos seus Utentes, Clientes, Fornecedores, Colaboradores e Sociedade em Geral, assumindo o compromisso de cumprir com os seguintes requisitos:

- Procura da melhoria contínua dos serviços prestados;
- Busca constante de um aumento sustentado dos níveis de satisfação dos clientes e consequentemente da consolidação das relações estabelecidas;
- Contributo ativo para uma redução efetiva dos custos incorridos pelos clientes, garantindo a prestação de um serviço solidário e sustentável;
- Através do cumprimento integral dos compromissos assumidos perante os stakeholders, em

particular os Sócios, no que respeita ao plano anual de atividades aprovado em Assembleia Geral;

- Através da disponibilização da informação necessária ao entendimento correto das suas atividades e serviços que oferece;
- Incorporando o feedback e as expectativas dos seus Clientes na otimização dos seus processos e no desenvolvimento dos seus sistemas;
- Sensibilizando os seus colaboradores para a visão de Qualidade;
- Na aplicação permanente de comportamentos por parte de todos os seus colaboradores que são adequados à Missão e Valores da Crevide;
- Cumprindo com a legislação vigente, regulamentos do setor e outros requisitos aplicáveis;
- Estabelecendo uma relação de parceria e de benefício mútuo com os seus fornecedores, garantindo através da celebração de protocolos adequados, a prestação de elevados níveis de serviço e de condições comerciais competitivas, face às práticas do mercado;
- Ter um papel ativo na promoção do bem-estar das pessoas, da sua família e da sociedade em geral, incorporando na sua atuação comportamentos social e ambientalmente responsáveis.

A Crevide compromete-se, ao estabelecer esta política, com a melhoria contínua da eficácia e eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade, assim como fazer cumprir os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008.



CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

O regulamento interno surge da necessidade de cada um assumir no dia a dia da Crevide os seus direitos e deveres, contribuindo assim para melhorar as relações na comunidade e na nossa organização.

Este documento deverá ser encarado com tudo o que tem de positivo e não como limitador da ação dos intervenientes no processo educativo.

O presente documento define as linhas fundamentais de atuação da Crevide e visa regular o funcionamento da resposta social de creche.

A Creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, destinada a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período de impedimento dos pais ou da pessoa que tenha a sua guarda de facto.

O regulamento Interno da Crevide aplica-se aos seus órgãos sociais, aos clientes/utentes e respetivas famílias, aos colaboradores e aos voluntários da Crevide.

NORMA II Legislação Aplicável

Esta instituição rege-se igualmente pela seguinte legislação:

- Despacho normativo nº 75/92
- Portaria 262/2011
- Circular nº4 de 16 de dezembro de 2014, da DGSS
- Orientações do Centro Distrital de Segurança Social

NORMA III Objetivos do Regulamento

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Crevide;
- Regular o funcionamento e incrementar o relacionamento de todos os elementos intervenientes no processo educativo;
- Desenvolver regras de convivência e civismo baseados em princípios de solidariedade;
- Contribuir para uma boa preservação e uso adequado das instalações e equipamentos;
- Contribuir para a construção de um sistema pessoal dos valores da família, do rigor, da responsabilidade, do respeito e da solidariedade.
- Transmitir de forma clara a Missão da Crevide:
Preparar as próximas gerações para que sejam manifestamente mais ativas, parceiras, atentas, qualificadas e aptas a enfrentar desafios cada vez mais complexos e multidimensionais, desenvolvendo os meios e promovendo as condições que lhe permitam facultar serviços de elevada qualidade em todas as valências, estimulando um clima de voluntariado na sociedade civil

NORMA IV Objetivos da Creche

São objetivos gerais da Creche:

- Proporcionar, a todas as crianças, bem-estar, qualidade de vida e o desenvolvimento integral ajustado às necessidades de cada uma num clima de segurança afetiva e física, durante o afastamento parcial do seu meio familiar, através de um atendimento individualizado;
- Colaborar de forma eficaz no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência assegurando o seu encaminhamento e apoio adequado;
- Colaborar estreitamente com a família, em todo o processo evolutivo das crianças, numa partilha de cuidados e responsabilidades;
- Colaborar com os pais, sempre que possível, no fornecimento de serviços e opções que vão ao encontro das suas necessidades;
- Promover a necessária interação e articulação com as estruturas da Crevide e, sempre que possível, com a comunidade;
- Facilitar o dia-a-dia dos pais, transmitindo-lhes confiança e tranquilidade.

São objetivos específicos da Creche:

- Promover estratégias para estimular a autoestima, autonomia pessoal e social das crianças, com vista ao seu desenvolvimento pessoal;
- Socializar, reconhecendo a individualidade de cada uma;
- Desenvolver a curiosidade e o gosto pela compreensão;
- Desenvolver o respeito por si e pelos outros;
- Adquirir hábitos que promovam a sua autonomia;

NORMA V Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

Os serviços prestados pela Creche definem-se em três componentes:

1. Componente de apoio sociofamiliar:

- a) Na promoção do acolhimento, guarda, proteção, segurança e de todos os cuidados básicos necessários a crianças de idades compreendidas entre os 3 e os 36 meses;
- b) Na vertente da retaguarda à família, durante o tempo parcial de afastamento da criança do seu meio familiar, através de um processo de atendimento individualizado e de qualidade, que inclui serviços direcionados aos cuidados básicos de:
 - i. Alimentação
 - Diferenciada de acordo com as necessidades das crianças e suas idades de referência.
 - Excluem-se alimentos especiais, como antialérgicos e outros que não façam parte das ementas regulares da creche, que serão fornecidos pela família.
 - A alimentação das crianças até aos 12 meses (papas específicas e leites) será fornecida pelos pais/encarregados de educação.

- ii. Higiene:
 - Adequada às necessidades individuais e de desenvolvimento da criança;
 - iii. Saúde:
 - Assegurando o desenvolvimento harmonioso da criança, colaborando com a família na detecção e despiste precoce de situações de doença, inadaptação ou deficiência e proporcionando o seu adequado encaminhamento;
 - iv. Sono:
 - Proporcionando tempos de repouso e bem-estar num clima de segurança afetiva e física respeitando os ritmos circadianos de cada criança;
2. Componente do desenvolvimento:
- a) Na promoção do desenvolvimento integral da criança num clima de segurança afetivo e físico, acompanhando e estimulando o seu processo evolutivo, através de práticas de desenvolvimento adequadas para cada faixa etária.
 - b) Estimular o desenvolvimento global da criança nas suas componentes emocional, cognitiva, comunicacional, social e motora, através da implementação e adequabilidade de práticas lúdico pedagógicas intencionais, estruturadas e organizadas;
 - c) Promover o desenvolvimento pessoal e social da criança
 - d) Estimular o desenvolvimento global da criança atendendo às suas características individuais,
3. Componente educativo pedagógica
- a) Favorecer a interligação das crianças em grupos sociais no respeito pela pluralidade de culturas;
 - b) Promover a intervenção da criança no mundo que a rodeia, de modo a que ela própria crie e estruture o seu próprio espaço;
 - c) Amplificar o seu domínio cognitivo e afetivo e facultar o gosto pelas aprendizagens e pela novidade;
 - d) Proporcionar um ambiente lúdico-pedagógico de desenvolvimento global de forma a facultar à criança a estruturação do seu pensamento, desenvolvendo a capacidade de resposta;
 - e) Proceder à despistagem de inaptações, deficiências ou precocidades e promover a melhor orientação e encaminhamento da criança;
 - f) Incentivar a participação das famílias no processo educativo;
 - g) Promover hábitos alimentares, desenvolvendo sensações, fomentando regras de conduta e consciencializando para hábitos de higiene e saúde;

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI Condições de Admissão

São condições de admissão na Resposta Social de Creche da Crevide:

- Que a criança tenha idade entre os 4 meses e os 3 anos, com exceção de situações justificadas pelo interesse da criança ou dos pais.
- Que no ato da matrícula seja assinado o contrato de prestação de serviços tendo como outorgantes os representantes legais do utente e da Instituição.

NORMA VII Pré Inscrição

Para que as crianças possam frequentar a Crevide os respetivos pais/encarregados de educação devem efetuar a sua candidatura através de uma pré-inscrição disponível na secretaria ou no site da Crevide.

A pré inscrição pode efetuar-se em qualquer momento do ano letivo;

A pré inscrição de uma criança não determina que esta seja admitida.

Norma VIII Candidatura

Para efeitos de admissão, os pais/encarregados de educação devem proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo da criança, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega da cópia dos seguintes documentos:

- Cartão do cidadão da criança e dos pais/encarregados de educação;
- Fotocópia dos recibos de vencimento dos pais/encarregados de educação dos 3 meses anteriores ao da candidatura;
- Fotocópia da declaração de IRS e respetiva Nota de Liquidação ou comprovativo da não entrega da declaração de IRS;
- Fotocópia do documento comprovativo de despesa com habitação (recibo da renda do mês anterior ao da candidatura ou da prestação mensal de habitação própria);
- Declaração da pensão de alimentos (no caso de pais divorciados);
- Fotocópia do comprovativo de desemprego (caso se encontrem nessa situação);
- Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal;
- Declaração assinada pelo cliente a autorizar a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

O período de candidatura decorre durante o ano letivo, ou seja de setembro de um ano até julho do ano seguinte.

O horário para a candidatura é das 9h30 às 18h00, na secretaria da Crevide.

O período de renovação de matrícula deverá decorrer durante o mês de maio.

A admissão do utente só será considerada quando o processo do utente estiver completo.

No caso de não ser entregue a documentação solicitada para o cálculo da comparticipação familiar ficará sempre sujeito ao pagamento da mensalidade máxima.

NORMA IX **Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade de admissão dos clientes:

1. Crianças filhos de sócios;
2. Crianças em situação de risco ou carência;
3. Crianças com irmãos a frequentar o estabelecimento;
4. Crianças de famílias monoparentais;
5. Crianças cujos pais são colaboradores da Crevide;
6. Crianças cujos encarregados de educação residam ou trabalhem na área de implantação da Crevide;
7. Crianças que, pela sua condição familiar, possam enriquecer o nível sociocultural da Creche.

Em caso de igualdade de circunstâncias a Direção analisa e decide a prioridade da admissão.

NORMA X **Admissão**

Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela colaboradora responsável pela gestão de vagas, a quem compete elaborar a proposta de admissão e, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direção da Crevide.

Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias úteis.

Serão necessários a atualização dos documentos entregues na fase de Pré Inscrição que se mostrem desatualizados ou que tenham perdido a validade, bem como a entrega dos seguintes elementos:

- Boletim de vacinas atualizado;
- Declaração médica em como a criança pode frequentar o estabelecimento;
- Declaração do encarregado de educação com indicação explícita a quem poderá ser entregue o utente;

A admissão pode ser Efetiva ou Antecipada.

A admissão Antecipada verifica-se quando os pais/encarregados de educação pretendem garantir a vaga sem que a criança inicie de imediato a frequência da Creche. Neste caso o valor da mensalidade correspondente à reserva de vaga corresponde a 25% do valor de mensalidade apurado para a frequência efetiva.

A admissão Efetiva ocorre quando a criança inicia a frequência da Creche até 1 mês após a data de inscrição.

No ato da admissão é devido o pagamento da inscrição, da primeira mensalidade e do seguro escolar.

O seguro escolar é contratado pela Crevide, não sendo consideradas outras apólices a cobrir esse risco.

Em nenhum caso de desistência haverá devolução de qualquer valor liquidado.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Clientes

O programa de acolhimento dos novos utentes rege-se pelos seguintes critérios:

- Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados aos utentes;
- Evidenciar a importância da participação dos pais nas atividades desenvolvidas.

Se durante este período a criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação, sendo desenvolvido um plano de intervenção específico que estabelece novos objetivos e metodologias de intervenção a aplicar junto da criança. Se a inadaptação persistir, é dada aos pais a possibilidade de rescindir o contrato.

O programa de acolhimento e o plano de intervenção específico é da responsabilidade da Coordenação Pedagógica.

Norma XII

Processo Individual do Cliente

Após a admissão da criança é marcada uma reunião com os pais e/ou encarregados de educação e a educadora responsável, a fim de preencher os impressos que constituem o Processo Individual.

Dever-se-ão fornecer informações atualizadas, bem como outros elementos que se considerem relevantes para a elaboração do Processo Individual.

Constará ainda no mesmo, toda a informação relativa à evolução do desenvolvimento da criança durante a permanência na Instituição.

Norma XIII

Renovação de matrícula

As crianças que já frequentam a Crevide e que pretendam renovar a sua inscrição devem fazê-lo durante o mês de maio.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV Instalações, capacidades e horários de funcionamento

A Resposta Social de Creche da Crevide é assegurada em três estabelecimentos, designados por:

- Creche Mãe;
- Creche Cinco Estrelas;
- Creche do Tomás.

	Creche Mãe	Creche Cinco Estrelas	Creche do Tomás
Localização	Rua Artur Ferreira da Silva, nº18 1885-010 Moscavide	Rua Francisco Marques Beato, nº 10 1885-029 Moscavide	Rua Tomás Del Negro, nº1 - Alta de Lisboa - 1750-416 Lisboa
Horário	7h30 – 20h00	7h00 – 19h30	7h30 – 20h00
Encerramento	Sábados, domingos, feriados nacionais, dias santos, carnaval, 13 de junho, 24 e 31 de dezembro.		
Capacidade	37	63	84
Instalações interiores	<ul style="list-style-type: none"> • portaria • gabinete pedagógico • 1 sala de berçário constituída por sala de parque e sala de berços • 1 sala entre a aquisição de marcha e os 24 meses • 1 sala entre os 24 meses e os 36 meses • Instalações sanitárias adequadas à faixa etária das crianças • Cozinha • Vestiário e Instalações sanitárias para os colaboradores • Sanitário para deficientes 	<ul style="list-style-type: none"> • portaria • gabinete pedagógico • Gabinete de Direção • Secretaria • 2 salas de berçário constituída por sala de parque e sala de berços • 2 salas entre a aquisição de marcha e os 24 meses • 2 salas entre os 24 meses e os 36 meses • Refeitório • Instalações sanitárias adequadas à faixa etária das crianças • Cozinha e copa • Vestiário e Instalações sanitárias para os colaboradores • Sanitário para deficientes 	<ul style="list-style-type: none"> • portaria • gabinete pedagógico • Gabinete de Direção • Gabinete administrativo • Sala de isolamento • 2 salas de berçário constituída por sala de parque e sala de berços • Sala de amamentação • 2 salas entre a aquisição de marcha e os 24 meses • 2 salas entre os 24 meses e os 36 meses • Refeitório • Instalações sanitárias adequadas à faixa etária das crianças • Cozinha e copa • Vestiário e Instalações sanitárias para os colaboradores • Sanitário para deficientes
Espaço exterior	Varanda para recreio ao longo do exterior das 3 salas.	Recreio privado de acesso exclusivo pelo interior.	Recreio térreo com vasta área pavimentada e de jardim, vedado ao exterior; Recreio no piso superior com acesso exclusivo pelo interior.

NORMA XV

Funcionamento

- As crianças só são entregues aos pais / encarregados de educação ou a pessoa devidamente autorizada por estes na ficha constante do Processo Individual;
- Quando os pais ou qualquer das pessoas indicadas no processo não o possam fazer devem avisar a educadora da sala do nome de quem o vem buscar e esta deve apresentar o documento de identificação;
- No caso de não haver qualquer indicação para que a criança seja entregue a uma pessoa que não esteja identificada na ficha de inscrição a criança permanecerá na instituição até que os pais a recolham na instituição ou que estes entrem em contato telefónico com a instituição dando indicação de quem vem buscar a criança;
- Em caso algum será permitida a recolha da criança por menores de 16 anos, sem que os pais ou encarregados de educação tenham assinado um termo de responsabilidade;
- Não se entregam crianças a um dos pais sem autorização do outro, quando esta lhe estiver legalmente entregue;
- A entrega da criança será sempre registada em impresso próprio, com a assinatura do adulto que acompanha a criança;
- Se, ocasionalmente se verificarem casos em que a criança permaneça para além da hora de encerramento, procura-se que um elemento do pessoal se mantenha em serviço para acompanhar a criança. Em casos de reincidência será posta a situação à direção pedagógica para posterior apreciação;
- As datas de encerramento da Crevide são comunicadas aos pais no plano anual de atividades.
- O plano anual de atividades é comunicado e entregue na Reunião Geral de Pais, durante o mês de setembro.
- A Crevide pode encerrar em situações de emergência, como falta prolongada de água ou luz, surtos epidémicos, ou outras devidamente justificáveis, em que esteja em causa a sua boa capacidade de funcionamento;
- O ano letivo inicia a 1 setembro e termina a 31 de agosto;
- Todas as crianças têm que gozar no mínimo 22 dias de férias em cada ano letivo;
- A frequência no mês de agosto ocorrerá a título excepcional e desde que marcada até 30 de março desse ano;
- Só poderão frequentar o mês de agosto as crianças que tiverem regularizado a renovação de matrícula para o ano letivo seguinte e efetuado o pagamento do seguro escolar, da renovação da inscrição e da mensalidade do mês de setembro até ao final do mês de julho;
- Poderão ainda ser contempladas outras situações pontuais, desde que aprovadas pela direção da Crevide.

NORMA XVI

Alimentação

O regime alimentar será estabelecido tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases do desenvolvimento das crianças.

- O serviço de alimentação contempla o almoço, o reforço a meio da manhã e o lanche da tarde;
- As ementas são elaboradas e afixadas semanalmente em lugar bem visível;
- Qualquer tipo de alergia específica por parte dos utentes deve ser comprovada por declaração médica e comunicada à educadora da sala.
- Em situações de alergias alimentares, ou por qualquer outra razão em que seja necessária uma dieta diferente, a alimentação deve ser fornecida pela família em moldes e frequência a definir caso a caso.
- Em caso de necessidade de dieta alimentar pontual, esta deve ser solicitada até às 10h do dia em questão;
- As ementas poderão ser alteradas por motivo de força maior.

NORMA XVII

Saúde e Higiene

- As crianças que apresentem febre ou sintoma de doença não podem frequentar a creche;
- Caso, no decorrer das atividades, qualquer das situações anteriormente mencionada venha a manifestar, cabe ao educador providenciar para que os pais sejam informados a fim de resolver o problema no mínimo tempo possível;
- Sempre que a situação o justificar, a criança febril será retirada da sua sala para a sala de isolamento, acompanhada pela auxiliar;
- Caso os pais não venham buscar a criança e os sintomas se agravem poderá a Coordenadora pedagógica chamar o INEM, avisando de seguida os pais;
- Se a criança faltar durante 3 dias consecutivos por motivo de doença terá de apresentar uma declaração médica que mencione que a criança está recuperada e que pode frequentar a creche, ou assinarem um termo de responsabilidade em impresso Crevide;
- Se o utente contrair uma doença infeto contagiosa, os pais/encarregados de educação devem comunicar de imediato o fato à creche;
- Em caso de acidente a Instituição avisará de imediato os pais/encarregados de educação e se necessário serão providenciadas as diligencias de transporte para a unidade hospitalar abrangida pelo seguro escolar,
- O seguro escolar é pago no início de cada ano letivo;
- A Crevide não se responsabiliza por qualquer dano resultante de acidente, que ultrapasse os montantes cobertos por este seguro;
- Sempre que estejam a ser administrados medicamentos às crianças, devem os pais, em conjunto com o médico assistente, diligenciar no sentido de que estes sejam dados fora do horário de frequência da creche.
- Depois de esgotadas todas as possibilidades de que assim se verifique, pode o educador administrá-los à criança mediante fotocópia da receita médica com a respetiva dosagem e horário de administração de forma inequívoca ou em sua substituição, caso a legislação o permita, um termo de responsabilidade assinado pelos pais/encarregados de educação em impresso Crevide.
- As crianças devem ser apresentadas limpas e asseadas;
- Sempre que se verifique a existência de parasitas a educadora alerta os pais / encarregados de educação para que estes procedam à desinfeção com tratamento e medicamento adequado, a fim de evitar o contágio a outras pessoas. A criança só poderá voltar à instituição quando se verifique a desinfeção e a inexistência de parasitas.

NORMA XVIII

Parceria escola – pais

- Quando os pais pretendam qualquer informação respeitante aos seus filhos devem contactar a educadora responsável pela sala;
- Todas as semanas as educadoras têm um dia de atendimento que é estabelecido no início do ano letivo, devendo no entanto esta reunião ser marcada com 24 horas de antecedência;
- Na plataforma SAPA (Sistema de Acompanhamento Permanente do Aluno) é dada a possibilidade de enviar mensagens eletrónicas à Educadora, que responderá da forma que considerar mais adequada, por mensagem, por telefone ou presencialmente;

- No início do ano letivo é efetuada uma reunião geral de pais com as equipas docentes. Esta reunião é da máxima importância para os pais tomarem conhecimento completo do plano de atividades da creche;
- Todos os problemas que surjam e que os pais considerem graves devem ser comunicados à Coordenadora pedagógica;
- Os passeios e deslocações são estratégias do processo de ensino e aprendizagem, que permitem ter a ligação da escola à vida real e à comunidade, relativas ao conhecimento do mundo, são um meio de concretização da interdisciplinaridade;
- Os passeios e visitas são organizados e planeados em função do Projeto Educativo da Crevide, dos Projetos pedagógicos e do Projeto Curricular de sala;
- As saídas do recinto escolar para as proximidades da Creche devem ter o consentimento dos pais / encarregados de educação, que no início do ano devem assinar uma declaração para esse efeito;
- Qualquer saída da creche para mais longe deve ter o prévio conhecimento e consentimento dos pais / encarregados de educação, em impresso Crevide;
- Caso os pais/encarregados de educação não autorizem a participação do seu filho/educando nas atividades de exterior tais como, passeios, colónia de praia ou outra atividade, a Crevide pode não assegurar a permanência da criança na creche;
- Para as atividades extra curriculares optativas, a Direção decide em cada ano letivo qual o valor das mesmas a serem suportados pelos pais / encarregados de educação.

NORMA XIX

Vestuário escolar

- É obrigatório o uso de bata, modelo e tecido adotados pela Crevide e devidamente identificada;
- É obrigatório para qualquer saída o uso de bata e/ou t-shirt da Crevide;
- Durante a colónia de praia as crianças devem levar a t-shirt e o chapéu da Crevide;
- As crianças devem ter sempre na creche um saco com uma muda de roupa e um saco de plástico para a roupa suja;
- Todo o vestuário da criança deve ser devidamente identificado, não se responsabilizando a Crevide por qualquer dano ou perda de roupa.

NORMA XX

Brinquedos

- Embora desaconselhado, não será posta objeção, nos primeiros dias, a que as crianças fiquem na creche com brinquedos de casa;
- A Crevide não se responsabiliza pela perda ou estrago de brinquedos ou de outros objetos, incluindo os de valor, tais como anéis, fios, etc.

NORMA XXI

Entrada e saída de visitas

Para proporcionar o bem-estar e desenvolvimento integral da criança num clima de segurança afetiva e física, o horário de visitas não deverá colidir com os horários das atividades. Por esse motivo devem realizar-se preferencialmente entre as 16h e as 18h30m, nunca excedendo o tempo limite de 30 min.

Os visitantes terão que apresentar, por escrito, uma autorização do respetivo Encarregado de Educação.

NORMA XXII

Pagamento da mensalidade

- O pagamento da mensalidade é efetuado entre o dia 1 e o dia 5 de cada mês na secretaria da Crevide, ou por transferência bancária;
- A comparticipação referente ao mês de agosto é parcelada pelos meses de janeiro, fevereiro e março;
- Para os alunos que iniciam a frequência depois de janeiro, a comparticipação referente ao mês de agosto é parcelada nas faturas dos primeiros 3 meses de frequência na Crevide;
- Quando o pagamento da mensalidade da comparticipação familiar não for efetuada dentro do prazo estabelecido, haverá lugar á cobrança dos seguintes valores:

Entre os dias 6 e 18	15€
Entre os dias 19 e 30	30€
Depois do dia 30 acresce	1€/dia

- Tendo presente a situação do agregado familiar, cabe à direção considerar a justificação do atraso no pagamento e decidir em conformidade.
- Quando sem justificação o atraso no pagamento da comparticipação familiar ultrapassar os 30 dias poderá originar a suspensão da frequência da criança.
- O pagamento das atividades extra curriculares que a instituição disponibiliza aos seus utentes é feito juntamente com a mensalidade e sujeita às mesmas regras de pagamento.
- O valor destas atividades é calculado anualmente e comunicado aos pais no regulamento das atividades extracurriculares.
- Os feriados, férias, ou outros períodos de encerramento, não dão direito a redução de mensalidade.
- Nas situações de ausência por doença, devidamente fundamentada, a inscrição manter-se-á válida, havendo lugar à redução de 10% do valor da mensalidade.
- Em qualquer situação de desistência, os Encarregados de Educação só ficarão desobrigados do pagamento da mensalidade do mês seguinte, se tiverem comunicado tal facto por escrito, com 30 dias de antecedência.
- Em nenhuma situação haverá lugar à devolução de valores liquidados.
- Os serviços e mensalidades faturados são devidos, mesmo que a criança tenha deixado de frequentar a creche com pagamentos em atraso, seja qual for a razão.

NORMA XXIII

Subsidição de mensalidade - Acordos com o Instituto da Segurança Social

A comparticipação familiar poderá ficar abrangida num dos Acordos de Cooperação com o Instituto da Segurança Social celebrados para os estabelecimentos da Crevide. Contudo, considerando que o número de utentes apoiados por Acordo podem ser inferiores à capacidade do estabelecimento, haverá avaliação por parte da Direção da Crevide para casos em que, existindo disponibilidade dentro do Acordo, o rendimento *per capita* do agregado familiar o justifique perante os demais.

Os Acordos de Cooperação presentemente celebrados entre o Instituto da Segurança Social e a Crevide, para a Resposta Social de Creche, são os seguintes:

	Creche Mãe	Creche Cinco Estrelas	Creche do Tomás
Nº de utentes em Acordo	37	18	67

Estes números podem ser alvo de revisão durante a vigência dos Acordos, conforme os critérios estabelecidos pelo Instituto da Segurança Social.

Para utentes que sejam abrangidos por Acordo, a comparticipação familiar será calculada conforme com a NORMA XXIV.

Para utentes extra Acordo (que não possam ser inseridos no número de apoios do acordo), a comparticipação familiar mensal é fixa e corresponderá ao valor do custo médio mensal real por utente no ano anterior ao da admissão. Com exceção da fórmula de cálculo da comparticipação familiar, aplica-se o demais disposto na NORMA XXIV.

NORMA XXIV

Tabela de Comparticipações/ Preçário de mensalidades

- Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
- A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
- De acordo com o disposto na Circular Normativa nº4 de 16 de dezembro de 2014, da DGSS, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RAF/12 - D}{n}$$

Sendo que:

R = Rendimento “per capita”

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

- Para determinação da comparticipação familiar pela utilização dos equipamentos e serviços da área da infância e juventude, o agregado familiar, de acordo com o rendimento per capita mensal apurado, é posicionado num dos seguintes escalões indexados à RMMG:

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

Agregado familiar

Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, 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 3º 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.

Não são consideradas para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a

deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.

Rendimentos do agregado familiar

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, 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, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.

O disposto no parágrafo anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente da criança 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.

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

Sempre que os rendimentos referidos no parágrafo anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Despesas fixas do agregado familiar

Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) anteriores. É estabelecido um limite máximo do total das despesas a considerar equivalente à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

Prova dos rendimentos e das despesas fixas

A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e de todos os outros documentos comprovativos da real situação do agregado que deverão ser apresentados a pedido da Crevide.

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

A falta de entrega dos documentos no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

Montante máximo da comparticipação familiar

A comparticipação familiar máxima corresponde ao custo médio real do utente verificado na resposta social no ano anterior.

Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

No início de cada ano letivo será atualizado o Anexo ao regulamento, que conterà a atualização dos escalões em vigor na altura, bem como o custo médio real do utente que será o valor da

mensalidade máxima para esse ano.

Notas:

- A mensalidade do mês agosto é fracionada em 3 partes, pagas em janeiro, fevereiro e março do respetivo ano, ou nos primeiros 3 meses de frequência, caso a admissão da criança ocorra depois de janeiro;
- A revisão da comparticipação familiar é feita no início de cada ano letivo, sendo efetiva a partir de setembro;
- Excecionalmente e devido a alteração de circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar (mensalidade), que alterem de forma permanente e significativamente o rendimento *per capita* mensal, pode a Direção da Crevide proceder trimestralmente à revisão da mensalidade, tendo de ser comprovada regularmente a permanência dos factos que deram origem à alteração;
- Caso não sejam entregues a totalidade dos documentos necessários à revisão, ficarão sujeitos ao valor do escalão máximo até que regularizem a situação;
- Em caso algum haverá devolução dos valores pagos pelos utentes.

NORMA XXV

Quadro de pessoal

- O quadro de pessoal da Crevide encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
- Para assegurar o regular funcionamento e a manutenção, higiene e limpeza do equipamento, o estabelecimento dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação em vigor.

CAPÍTULO IV **DIREITOS E DEVERES**

NORMA XXVI ***Direitos e Deveres dos Clientes***

1. São Direitos dos Clientes:

- a) Ser informado sobre o desenvolvimento do seu educando, mediante contacto pessoal a efectuar para o efeito com a Educadora e/ou Coordenadora Pedagógica e de acordo com o calendário estabelecido, considerando que as horas de atendimento não coincidirão com o horário lectivo e carecem de marcação prévia;
- b) Ser informado sobre as normas e regulamentos que lhe digam respeito relativamente à resposta social frequentada pelo seu educando;
- c) Colaborar, quando solicitado, com o pessoal técnico do estabelecimento nas estratégias que visem a melhoria do desenvolvimento do seu educando;
- d) Participar em actividades de animação e convívio intergeracional, familiar e social;
- e) Autorizar ou recusar a participação do seu educando em actividades a desenvolver pela Crevide fora das suas instalações;
- f) Contactar a Crevide sempre que o desejar, pelos canais definidos para o efeito,
- g) Os Pais têm o direito de reclamar, verbalmente ou por escrito, havendo na Crevide Livro de Reclamações;
- h) Inserido no Sistema de Gestão da Qualidade a Crevide disponibiliza formulários para reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento, que deverão ser apresentados diretamente à Coordenadora Pedagógica da Crevide que, resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências, ou os apresentará superiormente se excederem essa competência, de acordo com o procedimento definido, não devendo para este fim ser utilizado o Livro de Reclamações.

2. São Deveres dos clientes:

- a) Proceder ao cumprimento das normas de funcionamento, previstas neste regulamento;
- b) Proceder ao pagamento atempado das comparticipações familiares, até ao dia 5 de cada mês ou dia útil seguinte se coincidir com dia em que a Crevide esteja encerrada.
- c) Comunicar à Direção, por escrito, a desistência da frequência da sua criança com 30 dias de antecedência, em relação ao último dia de pagamento do mês imediato, sob pena de terem de proceder ao pagamento desse mesmo mês;
- d) Tendo em vista a conservação da sua vaga, sempre que a criança não esteja a frequentar a instituição, por motivo de férias, doença, ou outra situação, deverão contudo proceder ao pagamento da respetiva mensalidade, a qual poderá ser reduzida em 10%, devendo no entanto, informar sempre a Educadora / serviços administrativos acerca do presumível período, durante o qual a criança vai estar ausente;
- e) Providenciar pelo contato regular com o pessoal técnico, dentro do horário previamente estabelecido, para receber e prestar informações sobre o seu educando;
- f) Informar o pessoal técnico e a Crevide, solicitando reserva de divulgação se assim o entender, de todas as informações sobre as condições de saúde e características de comportamento do seu educando que possam envolver riscos para o mesmo ou para os outros;

- g) Colaborar com o pessoal técnico na resolução de problemas referentes ao seu educando, apoiando-o no sentido da melhor integração e adaptação da criança à creche;
- h) Cumprir com o horário da Crevide;
- i) Providenciar para o seu educando as roupas e objectos pessoais que constem das listas afixadas no estabelecimento e corresponder à sua entrega na Crevide sempre que tal for solicitado.
- j) Ser leal com a Crevide, bem como zelar para que as suas pessoas próximas o sejam.

NORMA XXVII

Direitos e Deveres da Crevide

1. São Direitos da Crevide:

- a) Ser informado relativamente às características e necessidades biopsicossociais de cada criança;
- b) Ter sempre conhecimento atualizado do estado de saúde, da informação médica e da prescrição medicamentosa de cada criança;
- c) Dispor de informação considerada necessária relativamente à identificação da criança e do seu Encarregado de Educação, bem como, contactos de familiares;
- d) Receber o pagamento, por parte dos Encarregados de Educação, referente ao serviço prestado a cada criança;
- e) Reunir com o Encarregado de Educação da criança para avaliação e adequação das respostas sociais.
- f) Nos casos em que se verifique desrespeito sistemático ao presente regulamento interno, será, por iniciativa da Direção da Crevide a apreciação e eventual decisão, a qual, se tomada em consequência de comportamento ilícito imputável à criança, familiares ou respetivos encarregados de educação, poderá revestir a forma de expulsão, mediante processo aberto para o efeito.
- g) Em caso de abertura de processo nos termos do número anterior, fica garantido o direito de audiência e de defesa aos visados.
- h) A Crevide não se responsabiliza por valores, ouro ou outros objetos que as crianças tenham em seu poder durante a frequência da creche.
- i) A lealdade por parte dos utentes e das suas pessoas próximas.

2. São Deveres da Crevide:

- a) Exercer a atividade educativa;
- b) Velar pela saúde e bem-estar das crianças e tomar conhecimento de circunstâncias individuais ou familiares com vista ao estabelecimento de uma boa relação;
- c) Receber e atender os pais das crianças dentro dos horários estabelecidos;
- d) Participar e colaborar, em trabalho de equipa, nas reuniões de programação, organização e distribuição das atividades da creche;
- e) Conservar o equipamento e o material educativo;
- f) Organizar adequadamente o espaço, tempo e materiais de acordo com as faixas etárias;
- g) Proporcionar o atendimento individualizado de cada criança num clima de segurança, afetiva e física que contribua para o seu desenvolvimento global;
- h) Colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo da criança;

- i) Colaborar no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência encaminhando as situações detectadas;
- j) Proceder à celebração do Contrato e à elaboração do Processo Individual de todas as crianças;
- k) Disponibilizar o Regulamento Interno de funcionamento;
- l) Respeitar as crianças na sua individualidade, independência/ dependência e formas de estar na vida;
- m) Providenciar a todas as crianças um atendimento e acolhimento personalizados, de acordo com as suas necessidades biopsicossociais;
- n) Proceder à prestação de todos os serviços que estão previstos para lhe serem prestados, nomeadamente alimentação, participação em atividades curriculares com material didático de acordo com o Projeto Curricular, prestação de cuidados de higiene e organização de atividades de animação e convívio intergeracional, familiar e social;
- o) Proceder à emissão das faturas referentes ao custo dos serviços prestados;
- p) Proceder à afixação de documentos em local visível e acessível nomeadamente: Mapa de Pessoal; Horário de Funcionamento; Regulamento Interno; Ementas e Preçário; Publicitação dos Apoios Financeiros da Segurança Social; Contrato de Prestação de Serviços; Nome do diretor técnico; Plano de Atividades; Identificação da existência do Livro de Reclamações;
- q) Facultar o livro de reclamações, sempre que solicitado.
- r) Manter o sigilo de dados pessoais.

NORMA XXVIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a Crevide será celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXIX

Livro de Reclamações

Os termos e legislação em vigor, a Crevide possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria sempre que desejado.

NORMA XXX
Disposições Finais

1) Omissões

Os casos omissos serão resolvidos pela Direção da Crevide.

2) Vigência do Regulamento Interno

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direção da Crevide.

Anualmente será definida pela Direção o Anexo dos valores de participação familiar por escalões, devido à atualização de valores de RMMG e de custo médio real de utente.

As lacunas e dúvidas de interpretação do presente Regulamento serão integradas pelo recurso às normas legais aplicáveis e interpretadas e resolvidas pela Direção.

**Este documento foi aprovado em Reunião da Direção da Crevide - Creche Popular de
Moscavide, Associação sem fins lucrativos de 28 de junho de 2016**
