



REGULAMENTO INTERNO

CRECHE

Índice

CAPÍTULO I	3
DENOMINAÇÃO E FINS DA CRECHE	3
ARTIGO 1º	3
CARACTERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO	3
ARTIGO 2º	3
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	3
ARTIGO 3º	3
OBJETIVOS DO REGULAMENTO	3
ARTIGO 4º	4
FINS E OBJETIVOS DA RESPOSTA	4
CAPÍTULO II	4
PROCESSO DE CANDIDATURA/ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES	4
ARTIGO 5º	4
CANDIDATURA	4
ARTIGO 6º	4
RENOVAÇÃO DE MATRICULA	4
ARTIGO 7º	4
DOCUMENTOS A APRESENTAR	4
ARTIGO 8º	5
TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS	5
ARTIGO 9º	6
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	6
ARTIGO 10º	6
CRITÉRIOS DE ADMISSÃO	6
ARTIGO 11º	6
ADMISSÃO	6
ARTIGO 12º	7
ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES/UTENTES	7
ARTIGO 13º	7
LISTA DE CANDIDATOS	7
CAPÍTULO III	7
RELAÇÕES CONTRATUAIS	7
ARTIGO 14º	7
PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE/UTENTE	7
ARTIGO 15º	8
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	8
ARTIGO 16º	8
PRINCÍPIOS ORIENTADORES	8
ARTIGO 17º	8
CONCEITOS	8
ARTIGO 18º	10
DETERMINAÇÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES	10
ARTIGO 19º	10
CÁLCULO RENDIMENTO PER CAPITA	10
ARTIGO 20º	10
PROVA DOS RENDIMENTOS	10
ARTIGO 21º	10
COMPARTICIPAÇÃO DAS FAMILIAS	10
ARTIGO 22º	11
MENSALIDADES	11
ARTIGO 23º	11
REDUÇÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES	11
ARTIGO 24º	11
AUSÊNCIAS	11
CAPÍTULO IV	12
ATIVIDADES, SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO	12
ARTIGO 25º	12
INSTALAÇÕES	12
ARTIGO 26º	12
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	12
ARTIGO 27º	12
ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS	12



ARTIGO 28º	12
ATIVIDADES SOCIOPEDAGÓGICAS	12
ARTIGO 29º	13
INTERRUPÇÃO DAS ATIVIDADES	13
ARTIGO 30º	13
RECEÇÃO E ENTREGA DOS CLIENTES/UTENTES	13
ARTIGO 31º	14
SEGURANÇA	14
ARTIGO 32º	14
PODER PATERNAL NOS CASOS DE SEPARAÇÃO DE FACTO	14
ARTIGO 33º	14
NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	14
ARTIGO 34º	14
SAÚDE	14
ARTIGO 35º	15
ALIMENTAÇÃO	15
ARTIGO 36º	15
PASSEIOS E DESLOCAÇÕES	15
ARTIGO 37º	16
AVALIAÇÃO	16
ARTIGO 38º	16
ATENDIMENTO AOS PAIS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO	16
ARTIGO 39º	16
BENEFICIÁRIOS DOS TRANSPORTES	16
ARTIGO 40º	16
REGRAS DE UTILIZAÇÃO DOS TRANSPORTES	16
CAPÍTULO V	16
DIREITOS E DEVERES	16
ARTIGO 41º	16
PARTICIPAÇÃO DOS PAIS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO	16
ARTIGO 42º	17
DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES/UTENTES E DOS SEUS RESPONSÁVEIS	17
ARTIGO 43º	18
ENTRADA E SAÍDA DAS VISITAS	18
CAPÍTULO VI	18
SANÇÕES E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS	18
ARTIGO 44º	18
SANÇÕES/PROCEDIMENTOS	18
ARTIGO 45º	18
CANCELAMENTO DA MATRÍCULA	18
ARTIGO 46º	18
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	18
CAPÍTULO VII	19
PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS	19
ARTIGO 47º	19
QUADRO COLABORADORES	19
ARTIGO 48º	19
FUNÇÕES DOS COLABORADORES	19
ARTIGO 49º	19
HORÁRIO DOS COLABORADORES	19
CAPÍTULO VIII	19
DEVERES E DIREITOS DA INSTITUIÇÃO	19
ARTIGO 50º	19
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	19
ARTIGO 51º	20
DEVERES GERAIS DOS (AS) FUNCIONÁRIOS (AS)	20
ARTIGO 52º	20
DIREITOS GERAIS DOS (AS) FUNCIONÁRIOS (AS)	20
CAPÍTULO IX	21
DISPOSIÇÕES FINAIS	21
ARTIGO 53º	21
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO	21
ARTIGO 54º	21
OMISSÕES	21
ARTIGO 55º	21
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	21
ARTIGO 56º	21
VIGÊNCIA DO REGULAMENTO INTERNO	21



CAPÍTULO I

DENOMINAÇÃO E FINS DA CRECHE

ARTIGO 1º

CARACTERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO

- 1- A Santa Casa da Misericórdia de Águeda é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, de utilidade pública, desenvolvendo Respostas Sociais na área da infância, juventude, população idosa e cuidados continuados de saúde. Tem a sua sede na Rua da Misericórdia n.º 219, código postal 3750-130, Concelho de Águeda, Distrito de Aveiro, Telefone n.º 234 690 351, Fax n.º 234 601 630, E-Mail: secretaria.geral@scm-agueada.pt, Contribuinte n.º 500 766 789;
- 2- O presente Regulamento tem por objetivo estabelecer as normas da Resposta Social de CRECHE da Casa da Criança da Santa Casa da Misericórdia de Águeda, com morada na Rua da Misericórdia n.º 219, código postal 3750-130, Concelho de Águeda, Distrito de Aveiro, Telefone n.º 234 690 355 e E-Mail: casa.crianca@scm-agueada.pt;
- 3- Esta Resposta Social, desenvolvida no local em epígrafe, tem acordo de cooperação com o Estado, celebrado através do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro;
- 4- A Casa da Criança teve como fundador o Professor Doutor Bissaya Barreto, que em 1952 criou no Distrito de Aveiro várias “Casas da Criança”. A Casa da Criança de Águeda ocupou o edifício que o filho do Conde de Sucena tinha mandado construir junto ao Hospital – Asylo Conde de Sucena e que mais tarde doou à Santa Casa da Misericórdia de Águeda. Tendo este edifício sido cedido ao Governo Civil de Aveiro, devido a necessidades de espaço foi a Casa da Criança de Águeda transferida para a cadeia da Comarca em 1975, ali permanecendo até 1995, altura em que ocupou as novas e atuais instalações. Entretanto, em 1991, a Santa Casa da Misericórdia de Águeda havia assumido a responsabilidade pelo funcionamento e gestão da Casa da Criança. A inauguração oficial das novas instalações realizou-se no dia 5 de julho de 1997 e foi presidida por Sua Ex.^a o Senhor Ministro da Solidariedade Social, Dr. Eduardo Ferro Rodrigues.

ARTIGO 2º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Esta estrutura prestadora de serviços à infância rege-se igualmente pelo estipulado em:

- 1- Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, com a versão dada pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de Setembro;
- 2- Portaria n.º 411/2012, de 14 de dezembro, que estabelece as normas reguladoras das condições de funcionamento e instalação das creches;
- 3- Orientação Técnica da Circular n.º 4, de 16 de dezembro de 2014, que regulamenta as participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade social;
- 4- Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, e ainda considerando a Circular n.º 5, de 23 de dezembro de 2014;
- 5- Decreto-Lei n.º 33/2014, de 04 de março, que procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- 6- Protocolo de Cooperação celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e a União das Misericórdias Portuguesas;
- 7- Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.

ARTIGO 3º

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno visa:

- 1- Estabelecer regras de organização de funcionamento da resposta social de Creche da Santa Casa da Misericórdia de Águeda (Casa da Criança);
- 2- Promover o respeito pelos Direitos das Crianças e demais interessados;
- 3- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- 4- Promover a participação ativa de todas as Crianças (à frente designadas por Clientes/utentes) ou seus representantes legais ao nível da gestão da Resposta Social de Creche.



ARTIGO 4º

FINS E OBJETIVOS DA RESPOSTA

- 1- A creche é um equipamento de natureza socioeducativa vocacionado para o apoio à família e à criança, destinado a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
- 2- Para concretizar a sua missão, a creche tem como objetivos:
 - a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - b) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas da criança;
 - d) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
 - f) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE CANDIDATURA/ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES

ARTIGO 5º

CANDIDATURA

- 1- A candidatura é efetuada nos Serviços Administrativos da Instituição sendo o horário para atendimento todos os dias úteis, entre as 9h00 e as 12h30 e entre as 14h00 e as 18h30;
- 2- Para efeitos de admissão, o Responsável do Cliente/utente deverá proceder à candidatura do Cliente/utente através do preenchimento de uma ficha de Candidatura/Admissão – área da infância, que constitui parte integrante do Processo Individual do Cliente/utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia (ou apresentação) dos documentos descritos no artigo seguinte do presente Regulamento, por forma a serem avaliadas as condições de admissão;
- 3- As candidaturas que não sejam acompanhadas da declaração de rendimentos, por ainda não ter sido excedido o prazo legalmente estipulado para a sua participação junto das repartições de finanças, ficarão condicionadas à sua entrega junto dos serviços da Instituição, a qual terá de ser efetuada obrigatoriamente até ao dia seguinte ao término do prazo para entrega sob pena da candidatura ser considerada sem efeito;
- 4- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar e submeter à decisão da entidade competente;
- 5- A pessoa responsável pela candidatura deve informar qualquer alteração sobre a informação disponibilizada;
- 6- O não cumprimento do processo de candidatura e inscrição conforme se descreve nos números anteriores, pode determinar a anulação daquelas;
- 7- As famílias deverão contactar a Instituição, a fim de se informarem da sua situação.

ARTIGO 6º

RENOVAÇÃO DE MATRÍCULA

1. Os contratos de prestação de serviços terão a duração de um ano letivo, e 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 junho, através da entrega (ou apresentação) da documentação para o efeito;
2. Durante o mês de agosto, será atualizado o montante da comparticipação mensal;
3. A renovação processar-se-á de 01 de março a 15 de março sendo que, na data de renovação será entregue ao responsável pela criança, ofício no qual será indicado o valor da comparticipação a vigorar no ano letivo.
4. No ato da renovação da admissão, os pais/encarregados de educação pagarão o valor de 30,00 Euros, que corresponde à admissão e ao seguro dos Clientes/utentes que frequentam a Santa Casa da Misericórdia de Águeda;
5. Salvo em casos devidamente fundamentados e autorizados pela Mesa Administrativa, não serão aceites renovações de matrícula, a crianças cujos responsáveis tenham dívidas à Instituição.

ARTIGO 7º

DOCUMENTOS A APRESENTAR

- 1- Para efeitos de admissão, a candidatura deve ser feita através do preenchimento de uma ficha de Candidatura/Admissão – área da infância, que constitui parte integrante do processo do Cliente/utente, devendo fazer provas das declarações efetuadas mediante os seguintes documentos:



- Fotocópia dos documentos pessoais do Cliente/utente e dos pais/encarregados de educação (bilhetes de identidade, cartões de contribuinte, ou cartões de cidadão);
 - Fotocópia do boletim de nascimento do Cliente/utente (caso não seja entregue o cartão de cidadão do Cliente/utente);
 - Fotocópia do n.º de identificação da segurança social do Cliente/utente e dos pais/encarregados de educação (caso não seja entregue o cartão de cidadão do Cliente/utente);
 - Fotocópia do cartão de utente do Cliente/utente (caso não seja entregue o cartão de cidadão do Cliente/utente);
 - Fotocópia do grupo sanguíneo do Cliente/utente (facultativo);
 - Declaração médica comprovativa de como o Cliente/utente não sofre de doença infetocontagiosa ou de qualquer outra situação de saúde digna de atenção ou de cuidados especiais, e que pode frequentar o estabelecimento;
 - Fotocópia do boletim de vacinas do Cliente/utente;
 - Declaração médica em caso de patologias que determinem a necessidade de cuidados pessoais e individualizados; (Portaria n.º 411/2012)
 - Fotocópias dos bilhetes de identidade ou cartões de cidadão das pessoas autorizadas a entregarem e receber o Cliente/utente na Instituição;
 - Fotografia atualizada do Cliente/utente;
 - Cópia dos documentos comprovativos dos vencimentos auferidos pelo agregado familiar, relativos aos 3 últimos meses, ou na ausência dos mesmos, cópia do contrato de trabalho;
 - Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social/Administração Tributária;
 - Declaração bancária sobre o montante da prestação mensal do empréstimo para a aquisição de habitação própria ou original do último recibo de renda de casa (que será fotocopiado e devolvido, no ato);
 - No caso de doença, maternidade e/ou desemprego será solicitado o documento comprovativo da situação em causa (proveniente da Segurança Social e/ou do Centro de Emprego);
 - 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;
 - Cópia de declaração das responsabilidades parentais, caso se aplique;
 - Comprovativo dos rendimentos prediais ou nota de liquidação de IMI, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais.
- 2- A Mesa Administrativa reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentação apresentada, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar, sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações menos sérias quanto aos valores apurados;
- 3- Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos para além das medidas de carácter penal, a Mesa Administrativa reserva-se o direito de tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente.

ARTIGO 8º

TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

- 1- O Responsável do Cliente/utente ao proceder à candidatura do Cliente/utente tomou conhecimento que os seus Dados Pessoais, bem como os do Cliente/utente, ou de outras pessoas cujos Dados tenham sido facultados pelo próprio à Instituição, serão tratados para execução do contrato, cumprimento de obrigações legais inerentes ou salvaguarda dos interesses vitais do titular de dados, podendo ainda ser partilhados com as Instituições pertencentes à Rede Social, com objetivo da Gestão das Listas de Candidatos Concelhias;
- 2- Caso tenha sido autorizada a captação e divulgação da imagem do Cliente/utente, esta só diz respeito a este, estando proibida qualquer captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som de outras pessoas;
- 3- É expressamente proibida a utilização por parte do Cliente/utente de qualquer dispositivo que permita a captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som de todos aqueles que se relacionem com a Instituição, sob pena de assumirem a responsabilidade por tal violação;
- 4- A Santa Casa da Misericórdia de Águeda possui uma Política de Privacidade e um Código de Conduta, que poderá ser consultado por quem tenha interesse junto dos Serviços Administrativos e no *site* da Instituição, que pretende assegurar e evidenciar o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).



ARTIGO 9º

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- 1- A admissão de Clientes/utentes é feita tendo em consideração as seguintes condições:
 - a) Ter idade compreendida entre os 4 meses e os 36 meses;
 - b) Ter o processo de candidatura completo;
 - c) Clientes/utentes com Necessidades Educativas Especiais, devendo ser objeto de avaliação conjunta dos técnicos do estabelecimento e dos técnicos especialistas que prestam apoio. A sua admissão só poderá ser feita desde que exista pessoal técnico necessário para o funcionamento da Resposta e seja assegurado o necessário apoio, quer através dos serviços dos Centros Distritais de Segurança Social quer de outros serviços especializados, aos técnicos da Instituição. A admissão de Clientes/utentes com deficiência pode implicar um aumento do número de pessoal em exercício e a diminuição do número de utentes nos grupos;
 - d) A Mesa Administrativa deliberará o número de Clientes/utentes com deficiência a admitir de acordo com as condições da Instituição, não podendo ultrapassar 2 Clientes/utentes por sala/grupo.

ARTIGO 10º

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

- 1- Sempre que a capacidade do estabelecimento não permita a admissão de todos os Cliente/utente inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios:

Serão ponderados os seguintes Critérios de Admissão:

 - a) Cliente/utente oriunda de agregados familiares em situação de carência socioeconómica ou em situação de outro risco social: 22.5%
 - b) Clientes/utentes com Necessidades Educativas Especiais: 20%
 - c) Clientes/utentes em que se verifique a frequência de outros familiares, nomeadamente irmãos: 19%
 - d) Ausência ou indisponibilidade dos pais/encarregados de educação em assegurar aos filhos os cuidados necessários: 18.5%
 - e) Filhos de trabalhadores da Instituição: 5%
 - f) Atividade profissional dos pais/encarregados de educação na área de abrangência da Santa Casa da Misericórdia: 5%
 - g) Filhos de irmãos da Santa Casa da Misericórdia de Águeda: 5%
 - h) Clientes/utentes residentes na área de abrangência da Santa Casa da Misericórdia de Águeda: 5%
- 2- A implementação destes critérios de admissão não deve perder de vista a obrigatória heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade às pessoas económica e socialmente mais desfavorecidas, conjuntamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.
- 3- Constitui critério de admissão a concordância das famílias, com os princípios, valores e normas da Instituição.

ARTIGO 11º

ADMISSÃO

- 1- A admissão dos clientes/utentes é da responsabilidade da direção da instituição, mediante parecer da direção técnica, em colaboração com os pais ou quem tenha o exercício das responsabilidades parentais;
- 2- Após a formalização, avaliação, seleção e priorização da candidatura e do despacho final da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Águeda, proceder-se-á à integração do Cliente/utente na Resposta Social Creche;
- 3- A admissão dos Clientes/utentes no estabelecimento é efetuada pela Mesa Administrativa, de acordo com as normas constantes no presente Regulamento, sendo condição específica de admissão ter idade compreendida entre os 4 e os 36 meses; A Mesa Administrativa poderá autorizar a cativação de vaga até à admissão do Cliente/utente na idade mínima indicada, desde que haja vagas, cobrando nesse caso, o valor correspondente à primeira mensalidade da comparticipação familiar que for determinada, o valor da matrícula e do seguro escolar, a título de adiantamento o mês em que a Criança completa os 4 meses. Em caso de desistência, não haverá lugar ao reembolso dos valores pagos;
- 4- No momento da admissão, poderá ser cobrada uma caução que corresponde a um mês da mensalidade calculada para esse ano, que será reembolsada no último mês desse ano letivo;
- 5- As novas admissões serão feitas até ao dia 15 de julho de cada ano. Os casos excecionais serão analisados pela Mesa Administrativa após parecer técnico;
- 6- No ato da admissão, os pais/encarregados de educação pagarão o valor de 30,00 Euros, que corresponde à admissão e ao seguro dos Clientes/utentes que frequentam a Santa Casa da Misericórdia de Águeda;
- 7- O processo de admissão consta de assinatura do contrato de prestação de serviços, avaliação diagnóstica e início da elaboração do processo individual do Cliente/utente;
- 8- A técnica responsável entrega ao pai/encarregado de educação a ficha de autorizações para: administrar medicamentos em caso de febre súbita ou dores, bem como os prescritos pelo médico; passeios no concelho a pé ou na carrinha da Instituição;
- 9- Para Clientes/utentes com Necessidades Educativas Especiais deve ter-se em conta os normativos em vigor;
- 10- A falta de veracidade das declarações prestadas pelos pais/encarregados de educação poderá originar a não admissão da criança na resposta social ou a respetiva exclusão.



ARTIGO 12º

ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES/UTENTES

- 1- A admissão será sempre condicionada ao período experimental de trinta dias, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições das crianças
- 2- O acolhimento de novos Clientes/utentes é efetuado pelo Educador de Infância responsável pela integração do Cliente/utente na Instituição;
- 3- Será dado a conhecer à família e ao Cliente/utente, a equipa de profissionais que irão contactar diretamente com o Cliente/utente;
- 4- Será realizada uma visita com o Cliente/utente e a família à sala onde o Cliente/utente irá desenvolver as suas atividades;
- 5- No período de adaptação, a família pode acompanhar o Cliente/utente à sala durante um período de tempo combinado com o técnico responsável;
- 6- Durante este período o Educador de Infância, responsável pelo acolhimento do Cliente/utente, poderá aprofundar aspetos relativos à caracterização do Cliente/utente e avaliar as suas necessidades de intervenção;
- 7- Se, durante este período, a criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer à família, de rescindir o contrato.

ARTIGO 13º

LISTA DE CANDIDATOS

- 1- Existe uma lista de candidatos, organizada de acordo com os critérios de admissão, havendo priorização das candidaturas que serão inseridas na base de dados;
- 2- Não existe número de ordem fixo, pois este número resulta da priorização das candidaturas;
- 3- É comunicado ao responsável na altura da candidatura a situação de admissibilidade;
- 4- A Lista de candidatos é anualmente atualizada telefonicamente (ou, em último recurso por carta registada com aviso de receção) para saber se cada Responsável do Cliente/utente mantém o interesse na sua candidatura ou se pretende desistir. Caso não seja possível, após várias tentativas, entrar em contato com o Responsável do Cliente/utente, é retirada a sua Candidatura da Lista de Candidatos e arquivada no Dossier das Desistências;
- 5- Se o Responsável do Cliente/utente pretende desistir da candidatura, este poderá proceder numa das seguintes formas: assinar presencialmente o impresso para o efeito, ou enviar um *email* ou uma carta pelo correio manifestando a sua intenção de desistência; caso o Responsável do Cliente/utente não atuar conforme descrito anteriormente, ao fim de 15 dias, a sua Candidatura será retirada da Lista Candidatos e arquivada no Dossier das Desistências;
- 6- Quando um Responsável é contactado para a sua admissão e não a aceite no momento por considerar inoportuno mas pretendendo a sua continuidade na Lista de candidatos, é assinado um documento para o efeito, procedendo assim à sua reinscrição, com a data de não aceitação, na Lista;
- 7- Quando não é possível a sua Admissão, por inexistência de vagas, o Processo de Candidatura do Cliente/utente é arquivado pelo Diretor Técnico, inserindo-o na Lista de candidatos, e constituindo assim a Lista de Espera dos Candidatos.

CAPÍTULO III

RELAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I

Disposições Gerais

ARTIGO 14º

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE/UTENTE

- 1- Do processo administrativo do Cliente/utente devem constar os documentos referenciados no presente Regulamento Interno;
 - a) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - b) Exemplar da apólice de seguro escolar;
 - c) 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;
 - d) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
 - e) Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - f) Declaração de Consentimento de Tratamento de Dados Pessoais;
 - g) Declaração de Autorização/Cedência dos Direitos de Imagem/Som.



- 2- Do processo individual do Cliente/utente constam os seguintes documentos:
- Ficha de Candidatura/Admissão – área da infância
 - Crítérios de admissão aplicados;
 - Horário habitual de permanência da criança na creche;
 - Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - Identificação e contacto do médico assistente;
 - Declaração médica em caso de patologias que determinem a necessidade de cuidados pessoais e individualizados; (Portaria nº 411/2012)
 - Comprovação da situação das vacinas e grupo sanguíneo;
 - Informação sobre a situação sociofamiliar;
 - Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - Ficha de autorizações para: administrar medicamentos em caso de febre súbita ou dores, bem como os prescritos pelo médico; passeios no concelho a pé ou na carrinha da Instituição;
 - Plano Individual e respetiva avaliação;
 - Documento onde conste a sentença homologatória da atribuição do poder paternal nas situações de separação de facto caso o poder paternal seja exercido, respetivamente, em conjunto ou por um dos pais/encarregados de educação;
 - Todos os dados informativos fornecidos, quer pelos pais/encarregados de educação, quer pelo médico de família, nomeadamente fotocópias de receitas e declarações médicas;
 - Registos e avaliações;
 - Outros elementos considerados relevantes pela Coordenação Pedagógica.
- 3- O processo individual da criança tem a natureza confidencial e garante a sua privacidade, bem como o cumprimento do RGPD.

ARTIGO 15º

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais que os Clientes/utentes e seus Responsáveis têm que cumprir;
- Nos termos da legislação em vigor, entre os responsáveis dos Clientes/utentes e a Santa Casa da Misericórdia de Águeda deve ser celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços, ficando cada uma das partes com um exemplar;
- Em caso de alteração ao contrato de prestação de serviços, será elaborada uma adenda, ou outro contrato, a autenticar pelas partes, que será entregue aos outorgantes que constam no documento inicial, ou outros que se vier a acordar.

SECÇÃO II

Comparticipação das Famílias

ARTIGO 16º

PRINCIPIOS ORIENTADORES

Na determinação das participações dos Clientes/Utentes devem ser observados os seguintes princípios:

- Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Clientes/Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;
- Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Clientes/Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores;
- Princípio da proporcionalidade* – a participação de cada Cliente/Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do respetivo agregado familiar.

ARTIGO 17º

CONCEITOS

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

1. Agregado Familiar:

1.1) 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:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
- Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- Tutores e pessoas a quem o cliente/utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- Adotados e tutelados pelo cliente/utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente/utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.



- 1.2) Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
- Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
- 1.3) 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.

2. Rendimento do Agregado Familiar:

- 2.1) Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- Do trabalho dependente;
 - Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 - De pensões: consideram-se 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;
 - De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - Prediais: consideram-se os rendimentos definidos no artigo 8.º 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 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, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;
 - O disposto na alínea 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.
 - De capitais;
 - Consideram-se 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, sem prejuízo do disposto na alínea seguinte;
 - Sempre que os rendimentos referidos na alínea 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.
 - Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 2.2) 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.
- 2.3) Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

3. Despesas fixas do Agregado Familiar:

- 3.1) Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 3.2) Para além das despesas referidas em 3.1, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra Resposta Social.
- 3.3) Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número 3.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.



ARTIGO 18º

DETERMINAÇÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação dos utentes/famílias devida pela utilização da resposta social da Creche é calculada pela aplicação de uma percentagem sobre o Rendimento "Per Capita"/capitação indexada à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), a saber:

Escalões de Rendimentos	1º	2º	3º	4º	5º	6º
RMMG	≤ 30%	>30% ≤50%	>50% ≤70%	>70% ≤100%	>100% ≤150%	>150%
*Percentagem a aplicar sobre rendimento <i>per capita</i>	15%	22.5%	27.5%	30%	32.5%	35%

2. Anualmente é definido o valor da comparticipação máxima baseado na legislação em vigor.

ARTIGO 19º

CÁLCULO RENDIMENTO PER CAPITA

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

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}$$

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas¹

N = Número de elementos do agregado familiar

ARTIGO 20º

PROVA DOS RENDIMENTOS

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas, do agregado familiar, é efetuada mediante a entrega dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

ARTIGO 21º

COMPARTICIPAÇÃO DAS FAMILIAS

1. Cada cliente/utente comparticipará para a Instituição de acordo com a capacidade económica (rendimento mensal), nos termos da legislação em vigor, do acordo de cooperação celebrado entre a Santa Casa da Misericórdia de Águeda e o Instituto de Solidariedade e Segurança Social, e demais protocolos que sejam vinculativos para a Instituição.
2. O montante daquela comparticipação 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, ou de rendimentos mensais do agregado familiar.
3. À comparticipação referida no número anterior acrescem todas as despesas que impliquem custos acrescidos para a Instituição, tais como passeios, atividades recreativas, vestuário, serviços fotográficos, *ateliers* ou atividades extracurriculares, entre outras.
4. Ao Responsável será sempre passado recibo da comparticipação.
5. O pagamento das comparticipações é efetuado nos Serviços Administrativos da Instituição, transferência bancária, depósito, Multibanco ou cheque, até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo que em caso de transferência ou depósito deverá ser indicado o nome da criança e a Instituição poderá exigir o respetivo comprovativo.
6. Salvo em casos devidamente fundamentados e autorizados pela Mesa Administrativa, a falta de pagamento por um período igual a um mês determina a suspensão do serviço, e superior a 4 meses seguidos ou interpolados, será motivo para exclusão da resposta social; As situações excecionais deverão ser analisadas pontualmente pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Águeda;
7. Em caso de desistência o Responsável do Cliente/utente, deverá comunicar por escrito essa intenção com antecedência não inferior a 30 dias, caso não respeite esta periodicidade, deverá pagar indemnização no valor de uma mensalidade;

*esta percentagem pode ser definida pela instituição. Os valores acima apresentados são os que constam na circular n.º 4 de 16-12-2014



8. O incumprimento de 2 (duas) ou mais mensalidades confere à Instituição a possibilidade de suspender o contrato, e o incumprimento de 4 (quatro) ou mais mensalidades, a possibilidade de rescisão do contrato.
9. O pagamento da participação referente ao mês de agosto acresce à participação mensal de abril.
10. Anualmente é cobrado uma quantia referente ao seguro escolar de cada criança.

ARTIGO 22º

MENSALIDADES

- 1- O pagamento de mensalidade pode ser efetuado de segunda-feira a sexta-feira das 9h00 às 12h30 e das 14h30 às 18h30 nos serviços administrativos ou por transferência bancária;
- 2- O processo de cálculo das mensalidades é realizado anualmente com base nas informações constantes dos documentos apresentados, no presente Regulamento;
- 3- A falta de entrega (ou apresentação quando aplicável) na totalidade dos documentos indicados no presente Regulamento Interno, bem como o não preenchimento dos impressos de candidatura e a falta de informações solicitadas implicará a suspensão do processo de cálculo da mensalidade;
- 4- Sempre que ocorra a suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos indicados no número anterior e com base em causas imputáveis aos pais/encarregados de educação, ficam os mesmos obrigados ao pagamento da mensalidade máxima, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados;
- 5- Os pais/encarregados de educação que não entregam (ou apresentem quando aplicável) os documentos necessários para o cálculo pagarão a mensalidade máxima em vigor no ano letivo em curso, devendo para tal declarar essa opção no impresso de Candidatura/Admissão – área da infância;
- 6- Situações não enquadráveis nos pontos anteriores serão objeto de análise de deliberação por parte da Mesa Administrativa;
- 7- A participação familiar é determinada, regra geral, antes do início de cada ano letivo;
- 8- Deverá ser estabelecido como limite mínimo de participação familiar, o valor correspondente ao resultado da aplicação correta dos escalões de rendimentos sobre a capitação mais baixa, ou valor inferior definido pela Mesa Administrativa;
- 9- Deverá ser fixado um limite máximo, de acordo com o apuramento do custo médio mensal do Cliente/utente, publicado em documento próprio;
- 10- Sempre que da análise dos documentos apresentados se verifique que os rendimentos auferidos não são consentâneos com as despesas, nomeadamente em situações de profissões liberais, sócios ou sócio-gerente e trabalhadores por conta própria, será estipulado um valor para o cálculo da mensalidade, que poderá ir até ao escalão máximo, sem prejuízo de cada interessado poder comprovar o seu enquadramento em escalão diferente;
- 11- Poderá haver lugar ao ajustamento das participações familiares, na sequência de reapreciação da situação socioeconómica do agregado familiar e de acordo com a legislação em vigor;
- 12- Em caso de alteração à tabela ou ao valor da participação familiar, o pai/encarregado de educação será informado com pelo menos trinta dias de antecedência por carta registada com aviso de receção ou entregue em mão ao balcão dos serviços administrativos, assinando o duplicado como forma de confirmação de receção.

ARTIGO 23º

REDUÇÃO DAS PARTICIPAÇÕES

- 1- Haverá lugar a uma redução de 10% no valor da participação familiar mensal, quando o período de ausência por parte da Criança exceda 15 dias seguidos, por motivos devidamente justificados;
- 2- Haverá lugar a uma redução de 20% no valor da participação familiar mensal, no caso da frequência de irmãos em qualquer Resposta da área da infância da Instituição, incidindo unicamente sobre o elemento mais novo do agregado familiar;
- 3- Outras eventuais reduções no valor da participação familiar estão contempladas na Política de Descontos/Apoios Sociais da Instituição em vigor, disponível em formato digital no *site* da Santa Casa da Misericórdia de Águeda (www.scm-agueada.pt), bem como em formato papel nos Serviços Administrativos.

ARTIGO 24º

AUSÊNCIAS

- 1- Serão canceladas as frequências da Creche, quando se verifique ausência injustificada superior a um período de 30 dias;
- 2- Quando por algum motivo o Cliente/utente desejar desistir da Resposta Social da Creche, deverá comunicar essa intenção com 30 dias de antecedência, devendo a comunicação ser feita por escrito, indicando o motivo da desistência;
- 3- No caso de desistência de qualquer Cliente/utente, só excepcionalmente e se não existirem pedidos em lista de candidatos, poderá ser readmitido, após análise da situação pela Mesa Administrativa.



CAPÍTULO IV

ATIVIDADES, SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO

ARTIGO 25º

INSTALAÇÕES

1. As áreas que constituem as zonas reservadas aos Clientes/utentes da Resposta Social Creche são:
 - a) Berçário;
 - b) Sala de aquisição de marcha;
 - c) Sala de transição;
 - d) Instalações sanitárias;
 - e) Outros espaços comuns às restantes Respostas.

ARTIGO 26º

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O horário de funcionamento da Casa da Criança para o ano letivo é de Segunda-Feira a Sexta-Feira e corresponde ao período das 7h20 às 19h20;
2. A saída dos clientes/utentes das salas deverá ser feita por uma pessoa designada para o efeito que entregará ao cliente/utente ao pai/encarregado de educação ou à pessoa por ele autorizada por escrito;
3. A abertura da Resposta no mês de agosto fica condicionada:
 - 3.1. À disponibilidade das instalações, nomeadamente as que ocorram por determinação das Entidades Tutelares e/ou outras Legalmente previstas;
 - 3.2. À necessidade da maioria das famílias dos clientes/utentes requererem em impresso próprio, até finais de março, a frequência do mês de agosto, indicando o período correspondente ao período de férias do cliente/utente, para usufruir de férias em comum com os pais/encarregados de educação. Após este período acresce uma penalização de 25% no mês de abril, 35% no mês de maio e de 50% no mês de junho, a aplicar sobre o valor correspondente ao período solicitado. Durante o mês de julho não se aceitam inscrições, salvo casos que o justifiquem e após deliberação da Mesa Administrativa, mantendo-se, no mínimo a penalização máxima prevista;
 - 3.3. O funcionamento da Resposta no mês de agosto implica contudo o seu encerramento na última semana, por razões de segurança, higiene e/ou saúde, relacionadas com a preparação das instalações para o ano seguinte.

ARTIGO 27º

ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS

- 1- As atividades e os serviços prestados pela Santa Casa da Misericórdia de Águeda visam identificar e promover os potenciais de cada Cliente/utente.
- 2- As atividades incluídas na mensalidade da Resposta Social de Creche são:
 - a) Atividades Sociopedagógicas;
 - b) Atividades orientadas de acordo com as necessidades de cada Cliente/utente;
 - c) Atividade de apoio à Família;
 - d) Alimentação.
- 3- Os serviços não incluídos na mensalidade da Resposta Social de Creche são:
 - a) Serviço de transportes de acordo com o previsto neste Regulamento.

ARTIGO 28º

ATIVIDADES SOCIOPEDAGÓGICAS

- 1- A programação das atividades será adaptada à realidade sociocultural do meio, proporcionando aos Clientes/utentes um largo leque de experiências estimulantes, bem como a continuidade e a intencionalidade educativas, pressupostos da Resposta Social Creche;
- 2- As atividades realizadas diariamente, na Resposta Social de Creche, têm em conta as características específicas dos Clientes/utentes, partindo sempre do que já sabem, assegurando deste modo a necessária progressão e diferenciação das situações de aprendizagem;
- 3- As atividades propostas devem assentar no desejo de criar, explorar e transformar, que significa aprender a fazer, aprender a pensar e a compreender;
- 4- O desenvolvimento destas atividades deve basear-se num Projeto Pedagógico, que integre o trabalho com:
 - 4.1 Os Clientes/utentes, tendo em conta uma participação democrática na vida em grupo;
 - 4.2 Os pais/encarregados de educação, em ordem a assegurar uma complementaridade educativa através de:



- a) Reuniões periódicas;
- b) Contactos individuais frequentes,
- c) Incentivo à participação ativa, após autorização da Coordenação Pedagógica;
- d) Interação família/ estabelecimento da Resposta Social Creche e técnico especializado, no acompanhamento dos Clientes/utentes com Necessidades Educativas Especiais.

4.3 A comunidade, em ordem a permitir a inter-relação entre os vários grupos.

- 5- O Cliente/utente deve ser encarado como sujeito da sua própria aprendizagem;
- 6- As diferentes Áreas de Conteúdo devem ser encaradas como referência a ter em conta pelo Educador de Infância no planeamento e na avaliação, uma vez que se pretende a formação pessoal do Cliente/utente com vista a uma plena inserção na sociedade como ser autónomo, livre e solidário.
- 7- As atividades sociopedagógicas da Resposta Social Creche são planeadas e orientadas pelo Educador de Infância. Nestas atividades o objetivo é proporcionar ao Cliente/utente contactos com diversos materiais e novas técnicas, para que ela descubra e revele todos os seus potenciais;
- 8- Para a higiene dos Clientes/utentes da Creche, sempre que se justifique, deverá ser utilizado o bibe.

ARTIGO 29º

INTERRUPÇÃO DAS ATIVIDADES

- 1- A Casa da Criança encerra ainda as suas atividades nos seguintes períodos:
 - a) Feriados obrigatórios;
 - b) Feriado Municipal;
 - c) 24 de dezembro;
 - d) 31 de dezembro;
 - e) Segunda-feira de Páscoa;
 - f) Terça-feira de Carnaval, salvo eventual alteração da legislação laboral em vigor.
- 2- Encerrará ao longo do ano sempre que a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Águeda conceda qualquer tolerância aos colaboradores e/ou quando recomendado pelos serviços de saúde. Os pais/encarregados de educação serão avisados com a devida antecedência sempre que se verificar esta situação;
- 3- As interrupções das atividades letivas da Resposta Social Creche serão afixadas de acordo com a programação do ano letivo.

ARTIGO 30º

RECEÇÃO E ENTREGA DOS CLIENTES/UTENTES

- 1- A receção dos Clientes/utentes obedecerá obrigatoriamente aos seguintes critérios:
 - a) Todas as informações dadas no ato da receção referentes a cuidados a ter com o Cliente/utente, deverão ser anotadas e rubricadas por quem entrega e recebe o Cliente/utente, para posteriormente serem comunicadas ao Educador de Infância;
 - b) A receção dos Clientes/utentes da Creche, que beneficiem de transporte da Instituição, subentender-se-á efetuada aquando da entrega à/ao funcionária/o, pelo seu pai/encarregado de educação ou por quem este autorizar por escrito, no local pré estabelecido para a paragem de receção;
 - c) Reserva-se desde já o direito de recusar a receção de Clientes/utentes que apresentem sintomas evidentes de doença e/ou de outros comportamentos, que ponham em causa o bem-estar e a saúde dos outros Clientes/utentes e dos colaboradores da Instituição;
- 2- A entrega dos Clientes/utentes obedecerá obrigatoriamente aos seguintes critérios:
 - a) Os Clientes/utentes da Resposta Social Creche, só poderão ser entregues ao seu pai/encarregado de educação ou a quem este autorizar por escrito;
 - b) Todas as informações dadas no ato da entrega referentes a cuidados a ter com os Clientes/utentes deverão ser anotadas e rubricadas por quem entrega e recebe o Cliente/utente;
 - c) Sempre que a entrega do Cliente/utente for feita a quem o seu pai/encarregado de educação autorizou por escrito, deve este apresentar a sua identificação quando solicitada, sob prejuízo de lhe ser recusada a entrega do Cliente/utente;
- 3- Cada Cliente/utente é portador de uma caderneta individual, onde constam os seus dados pessoais e onde deverá ser anotada toda a correspondência família/Instituição;
- 4- A Santa Casa da Misericórdia de Águeda não se responsabiliza pela perda ou estrago de objetos de ouro ou outros que os Clientes/utentes transportem de suas casas;
- 5- O Cliente/utente não poderá ficar na Instituição se chegar depois das 10h e não tiverem avisado antecipadamente, salvo em casos devidamente justificados e após autorização expressa do Educador de Infância da respetiva sala.



ARTIGO 31º

SEGURANÇA

- 1- A Casa da Criança possui um sistema de controlo de acessos/registo de entradas e saídas para maior segurança dos Clientes/utentes;
- 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 18 anos sem que previamente seja assinado um termo de responsabilidade pelos pais;
- 4- A Santa Casa da Misericórdia de Águeda reserva-se ao direito de pedir sempre que necessário identificação da pessoa autorizada a recolher a criança;
- 5- O cartão de acesso será entregue pela direção técnica/serviços administrativos no momento da admissão e é válido enquanto se mantiver em vigor o contrato de prestação de serviços;
- 6- A Instituição facultará gratuitamente apenas um cartão de acesso por Cliente/utente, sendo que qualquer cartão adicional terá que ser adquirido aplicando-se a tabela em vigor;
- 7- É obrigatória a obtenção e utilização do cartão para registo de entradas e saídas/aceder ao edifício;
- 8- Os cartões são pessoais e intransmissíveis, estão identificados eletronicamente e são personalizados com nome e foto do cliente/utente;
- 9- Por razões de segurança e de operacionalidade dos serviços, a perda do cartão implicará a imediata comunicação na sala ou à direção técnica e a aquisição de novo;
- 10- O Sistema de controlo de acessos/registo de entradas e saídas não implica que, em casos pontuais e devidamente comunicados, não seja possível que outra pessoa que não os pais, venha buscar a criança.

ARTIGO 32º

PODER PATERNAL NOS CASOS DE SEPARAÇÃO DE FACTO

- 1- Nas situações de separação de facto em que o poder paternal tenha sido atribuído a um dos pais/encarregados de educação e este queira fazer valer o estipulado para efeitos de direito de visita no âmbito de funcionamento da Santa Casa da Misericórdia de Águeda, deverá juntar à ficha de Candidatura/Admissão – área da infância, cópia de sentença homologatória da atribuição do poder paternal, que integrará o *dossier* individual do Cliente/utente;
- 2- Caso, não obstante a separação de facto e o poder paternal seja exercido conjuntamente, será necessário juntar à ficha de Candidatura/Admissão – área da infância, a certidão de nascimento do Cliente/utente comprovativa da respetiva filiação.

ARTIGO 33º

NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

- 1- Compete a todos seguirem uma postura de prevenção de eventuais situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos (à frente designadas por Maus-Tratos);
- 2- Caso se suspeitem ou se presenciem situações de Maus-Tratos, deverá ser comunicada (oralmente ou por escrito) esta ocorrência ao Responsável da Resposta (Coordenador Pedagógico) ou ao Diretor Técnico (se o agressor for um Trabalhador da Instituição, esta situação deverá ser reportada ao Superior Hierárquico);
- 3- O Diretor Técnico escreverá o sucedido no “Quesito de Acusação/Informação de Serviço”, que informará a Mesa Administrativa para deliberar a forma de atuação;
- 4- Sempre que as explicações não sejam convincentes ou as lesões sejam reiteradas, o Diretor Técnico e/ou o Técnico Superior de Serviço Social deverá identificar e avaliar eventuais situações de Maus-Tratos;
- 5- Não serão consideradas acusações sem ter presenciado uma situação de Maus-Tratos ou sem ter indícios claros da sua existência;
- 6- Se o alegado agressor for um elemento da Direção, as suas queixas deverão ser comunicadas ao Ministério Público ou à Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo;
- 7- Estão afixadas na Instituição em local visível “Regras de Gestão de Comportamentos e Prevenção em situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos” para consulta.

ARTIGO 34º

SAÚDE

- 1- No momento da admissão do Cliente/utente, será obrigatória a entrega de uma declaração médica comprovativa do estado de saúde do cliente/utente.
- 2- De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral, e numa perspetiva preventiva, só podem frequentar a Instituição, os Clientes/utentes que se encontrem sem qualquer sintoma de doença; caso se confirme uma doença infectocontagiosa a Santa Casa da Misericórdia de Águeda deverá ser informada de forma a prevenir a saúde dos outros Clientes/utentes;
- 3- A vigilância médica dos Clientes/utentes é da responsabilidade das famílias;



- 4- Sempre que se verifique necessidade de deslocação a serviços de apoio clínico, o Técnico responsável da Resposta ou seu substituto, contactará com o responsável do cliente/utente para dar o devido acompanhamento;
- 5- Em caso de surto epidémico, como medida profilática, deverá ser pedida colaboração ao Centro de Saúde local;
- 6- Se o Cliente/utente tiver que tomar medicamentos durante o período de permanência na Casa da Criança, deverão os mesmos ser entregues ao colaborador de serviço, devidamente identificados e acompanhados de receita médica e informações relativas à posologia. Das tomas será efetuado registo pela responsável pela administração;
- 7- Em caso de doença infectocontagiosa, os Clientes/utentes só poderão regressar à Instituição mediante a entrega de declaração médica, comprovativa da inexistência de perigo de contágio; a Santa Casa da Misericórdia de Águeda reserva-se no direito de não aceitar o Cliente/utente se, posteriormente, se verificar o agravamento do estado de saúde;
- 8- Sempre que se verifique a existência de parasitas, os pais/encarregados de educação serão avisados e responsabilizados pela sua eliminação;
- 9- Todos os Clientes/utentes estão cobertos pelo seguro escolar;
- 10- Em caso de acidente na Instituição, o técnico responsável comunicará aos pais/encarregados de educação e levará o Cliente/utente ao serviço de urgência mais próximo;
- 11- Sempre que ocorra uma situação de acidente no período de funcionamento da Instituição, e daí decorra a necessidade de cuidados continuados, estes serão da inteira responsabilidade dos pais/encarregados de educação;
- 12- Se qualquer sintoma se verificar durante o dia, cabe ao Educador de Infância (ou na sua ausência ao responsável que se encontra com o Cliente/utente), contactar de imediato os pais/encarregados de educação, para que, no mínimo espaço de tempo, o Cliente/utente seja retirado;
- 13- Não é permitida a frequência de Clientes/utentes que se encontrem com sintomas de doença até ao total desaparecimento da mesma;
- 14- Para o bem-estar do Cliente/utente esta deve vestir-se de forma cómoda. A família deverá fornecer à Instituição uma muda de roupa;
- 15- É da responsabilidade dos pais/encarregados de educação os devidos cuidados de higiene;
- 16- É expressamente proibido fumar dentro do edifício da Casa da Criança;
- 17- Os medicamentos que o Cliente/utente tenha de tomar deverão ser guardados em local adequado, administrados sob prescrição médica e sob a responsabilidade do técnico da sala.

ARTIGO 35º
ALIMENTAÇÃO

- 1- O regime alimentar será estabelecido tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases de desenvolvimento dos Clientes/utentes;
- 2- As ementas são da responsabilidade da Instituição e afixadas semanalmente em local visível, de modo a serem facilmente consultadas;
- 3- As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior;
- 4- Não é permitido trazer qualquer tipo de alimento de casa a fim de assegurar a segurança alimentar do Cliente/utente;
- 5- Deverão ser tidas em conta as situações devidamente justificadas por prescrição médica de alergia a qualquer produto alimentar;
- 6- Excetuando qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica;
- 7- As dietas com prescrição médica vigoram durante o período indicado na mesma. No caso de não indicação do término, esta só poderá ser alterada de acordo com nova prescrição médica;
- 8- São fornecidas quatro refeições:
 - a) Lanche a meio da manhã;
 - b) Almoço;
 - c) Lanche;
 - d) Para os Clientes/utentes que permaneçam na Instituição até ao horário de encerramento, será fornecido um reforço alimentar após o lanche.
- 9- Sempre que o Cliente/utente falte, ou não almoce na Instituição, os pais/encarregados de educação devem avisar a Instituição até às 9h30 desse mesmo dia.

ARTIGO 36º
PASSEIOS E DESLOCAÇÕES

- 1- No ato da admissão serão entregues aos pais/encarregados de educação, as autorizações de saídas concelhias;
- 2- As diversas saídas previstas no decorrer do ano letivo (passeios, visitas, praia, etc.), só serão efetuadas com o conhecimento e consentimento dos pais/encarregados de educação;
- 3- A não entrega da autorização assinada pelos pais/encarregados de educação, na data estipulada, implica a não autorização da saída;
- 4- Sempre que os pais/encarregados de educação não pretendam que o seu educando realize a saída, deverão comunicá-lo com a devida antecedência, de modo a permitir a necessária organização interna da Instituição.



ARTIGO 37º

AVALIAÇÃO

- 1- O Projeto Educativo da Instituição, o Projeto Pedagógico e o Plano Anual de Atividades serão objeto de avaliação periódica, a determinar pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Águeda;
- 2- Nas avaliações periódicas deverão participar, para além de um representante da Mesa Administrativa, todos os quadros superiores técnicos que compõem a equipa técnica da Casa da Criança e os pais/encarregados de educação do Cliente/utente.

ARTIGO 38º

ATENDIMENTO AOS PAIS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

- 1- O atendimento aos pais/encarregados de educação será efetuado pelo Educador de Infância com marcação prévia.
- 2- Os pais/encarregados de educação deverão atualizar, nos serviços administrativos, os dados prestados sempre que se verifique qualquer alteração dos mesmos;
- 3- No ato de admissão dos Clientes/utentes, será entregue uma cópia do Regulamento Interno aos pais/encarregados de educação.

ARTIGO 39º

BENEFICIÁRIOS DOS TRANSPORTES

- 1- Consoante a capacidade dos meios de transporte à disposição da Santa Casa da Misericórdia de Águeda, serão os mesmos atribuídos aos Clientes/utentes de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Clientes/utentes cuja condição económico-social, não lhes permite dispor de meio de transporte para se deslocar, desde que a residência ou local de receção se situe na área de intervenção do transporte da Santa Casa da Misericórdia de Águeda;
 - b) Aos restantes Clientes/utentes por ordem de pedido de transporte.

ARTIGO 40º

REGRAS DE UTILIZAÇÃO DOS TRANSPORTES

- 1- Todos os Clientes/utentes que beneficiem dos meios de transporte devem respeitar as regras de utilização do mesmo, bem como o horário de funcionamento, sob pena de lhes ser retirado esse benefício.
- 2- 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;
 - c) Evitar comportamentos que ponham em causa a boa condução. Caso o comportamento do Cliente/utente ponha em causa a atenção do condutor de uma forma sistemática, os pais/encarregados de educação poderão ser responsabilizados;
 - d) Respeitar sempre as recomendações do Motorista.
- 3- Relativamente ao pagamento das deslocações (residência - Instituição / Instituição - residência) irá vigorar a seguinte tabela de participações mensais:

Escalão	Limite geográfico	Mensalidade
1º	Dentro da cidade	9,00€
2º	2 km	12,00€
3º	Até 4 km	14,00€
4º	Superior a 4Km	15,00€

Nota: Alterações ao custo das deslocações serão comunicadas por despacho da Mesa Administrativa.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 41º

PARTICIPAÇÃO DOS PAIS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

“Para que o envolvimento dos pais/encarregados de educação seja maior é necessário um trabalho contínuo que vise demonstrar qual a importância da sua participação e como o podem fazer;

Não é suficiente dizer “ Participe ”, deve-se mostrar como se pode participar e como a participação pode influenciar o percurso escolar dos seus filhos. É preciso ensinar a participar e não ficar apenas pelo discurso sobre participação;

A participação deve ser promovida fomentando as condições materiais e intelectuais necessárias, e, nomeadamente, promovendo a qualificação dos atores, através da educação, da circulação de informação, da comunicação e de outras formas de ação cultural;”



- 1- Os pais/encarregados de educação devem facultar todas as informações consideradas pertinentes para o desenvolvimento harmonioso dos seus educandos;
- 2- Os pais/encarregados de educação deverão cumprir, escrupulosamente, os horários estabelecidos e sempre que haja necessidade de proceder a qualquer alteração a Instituição deverá ser previamente informada;
- 3- Os pais/encarregados de educação deverão assegurar a higiene e o asseio matinais, bem como o pequeno-almoço;
- 4- A Instituição deverá ser informada sempre que surja qualquer alteração de comportamento ou sintomas de doença;
- 5- São da responsabilidade dos pais/encarregados de educação os cuidados de saúde devidos ao Cliente/utente, tais como consultas de rotina, vacinação e outras situações de doença;
- 6- As mochilas deverão ser fiscalizadas todos os dias, de forma a tomarem conhecimento de eventuais comunicações / informações;
- 7- Os pais/encarregados de educação poderão permanecer nas festas de aniversário, que se realizarem no horário das 15h00 às 16h00. As festas de aniversário só serão realizadas nas instalações da Casa da Criança. Apenas são permitidas bebidas não alcoólicas sem gás e bolos sem cremes;
- 8- Não é permitido aos Clientes/utentes trazerem guloseimas, tais como chupa-chupas, pastilhas elásticas, rebuçados, gomas e outros;
- 9- Sempre que o Cliente/utente revele comportamentos considerados preocupantes por parte dos técnicos, os pais/encarregados de educação devem envolver-se e coresponsabilizarem-se na resolução dos mesmos;
- 10- A persecução destes objetivos deverá ser conseguida através de:
 - a) Reuniões periódicas de informação e formação, cujas datas deverão ser programadas de acordo com os horários e os interesses das famílias;
 - b) Contactos individuais com as famílias, de modo a permitir um conhecimento individualizado de cada Cliente/utente e a assegurar a continuidade educativa desejável;
 - c) Reuniões periódicas com o Educador Especializado, de modo a permitir um acompanhamento integrado dos Clientes/utentes com necessidades educativas especiais.
- 11- Cada Cliente/utente deverá trazer diariamente para a Casa da Criança, uma muda de roupa completa;
- 12- O Cliente/utente não deve trazer objetos de ouro, prata, dinheiro e brinquedos para a Instituição;
- 13- A Instituição não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de objetos que os Clientes/utentes tragam com eles;
- 14- Os pais/encarregados de educação poderão visitar as salas de atividades, na companhia de um Educador de Infância;
- 15- É dever do pai/encarregado de educação informar nos serviços administrativos todas as alterações que se verifiquem relativas a residência, telefone, médico de família, alteração do agregado familiar, rendimentos e outros dados pessoais relevantes;
- 16- Qualquer alteração indicada no ponto anterior que origine o recálculo da mensalidade produz efeito a partir do mês seguinte.

ARTIGO 42º

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES/UTENTES E DOS SEUS RESPONSÁVEIS

- 1- Constituem **Direitos** dos Clientes/utentes:
 - a) Todos os constantes da Declaração Universal dos Direitos da Criança;
 - b) Ter educação com qualidade;
 - c) Desenvolver a educação como fator de democratização;
 - d) Ser respeitada e tratada com zelo, carinho e dedicação;
 - e) Ser respeitada a sua privacidade, suas incapacidades e limitações por parte dos colaboradores e de todas os outros Clientes/utentes;
 - f) Ter alimentação suficiente, com qualidade e de acordo com as suas necessidades e com os géneros disponibilizados pela Instituição.
- 2- O Responsável do Cliente/utente, nessa qualidade, tem os seguintes **Direitos**:
 - a) Apresentar sugestões que visem o melhor funcionamento da Casa da Criança e/ou a Resposta onde o Cliente/utente se encontra;
 - b) Apresentar reclamações por escrito e a receber no prazo máximo de 15 dias úteis a resposta à reclamação;
 - c) Ter acesso ao Regulamento Interno desta Resposta Social em vigor, nomeadamente através do *site* da Instituição e quando solicitado nos Serviços Administrativos.
- 3- O Cliente/utente tem os seguintes **Deveres**, exigíveis de acordo com a idade:
 - a) Zelar pelo material existente;
 - b) Não criar conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da Instituição e o bom relacionamento entre os Clientes/utentes;
 - c) Respeitar as regras de higiene e saúde estabelecidas e recomendadas, para interesse da sua saúde e dos outros Clientes/utentes;
 - d) Ter comportamento moral e cívico que não incomode os restantes Clientes/utentes;
 - e) Acatar as regras e normas estabelecidas pelo Regulamento Interno em vigor, acompanhando as suas atualizações, ou outras nele não previsto, mas aprovadas superiormente, logo que publicadas.



- 4- O Responsável do Cliente/utente, nessa qualidade, tem os seguintes **Deveres**:
- Efetuar o pagamento das mensalidades até ao dia 10 do mês a que respeita;
 - Vir buscar o Cliente/utente sempre que o mesmo apresente sintomas de doença, logo que contactado pela Instituição;
 - Apresentar declaração médica comprovativa da cura completa e/ou da inexistência de qualquer tipo de contágio sempre que se verificar doença grave ou contagiosa;
 - Contribuir, dentro das suas possibilidades, para as despesas de carácter geral não sistemático, como passeios, visitas e outros;
 - Apresentar sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda pertinentes;
 - Ter comportamento moral e cívico que não incomode os Clientes/utentes;
 - Acatar as regras e normas estabelecidas pelo Regulamento Interno em vigor, acompanhando as suas atualizações, ou outras nele não previsto, mas aprovadas superiormente, logo que publicadas, bem como o estabelecido no Contrato de Prestação de Serviços.
- 5- Nenhum Cliente/utente ou seu Responsável tem o direito de repreender ou ter comportamento incorreto para com os colaboradores ou Cliente/utente que frequente a Instituição, sob qualquer pretexto. Os casos em que se verifique qualquer deficiência, anomalia ou incorreção de qualquer ordem deverão ser comunicados ao Diretor Técnico, que tomará as diligências adequadas para cada caso, de acordo com as normas vigentes.

ARTIGO 43º

ENTRADA E SAÍDA DAS VISITAS

- Sempre que solicitado, é permitido a visita dos pais/encarregados de educação do Cliente/utente às Instalações, desde que não interfira no normal funcionamento dos serviços.
- As visitas esporádicas de familiares só são permitidas com a autorização do Educador de Infância responsável, no hall de entrada, mediante autorização dos pais/encarregados de educação por escrito.

CAPÍTULO VI

SANÇÕES E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS

ARTIGO 44º

SANÇÕES/PROCEDIMENTOS

- Os Responsáveis ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Instituição.
- As sanções serão aplicadas pelos membros da Mesa Administrativa, aos responsáveis infratores, conforme a gravidade das faltas:
 - Advertência;
 - Exclusão da Instituição.
- A prática de injúrias e agressões a funcionários ou outras faltas graves poderão ser consideradas incompatíveis com a creche.
- Os procedimentos, muito graves, a avaliar pontualmente, poderão dar origem a procedimento judicial.

ARTIGO 45º

CANCELAMENTO DA MATRÍCULA

- A matrícula pode ser suspensa ou cancelada, por anulação, por desistência ou por inadaptação do Cliente/utente;
- A matrícula será anulada por deliberação da Mesa Administrativa;
- Anulada ou cancelada a matrícula, o Cliente/utente perde todas as prioridades de admissão, pelo que, para efeitos de nova admissão, ficará sujeita à lista de candidatos, como se fosse um caso de primeira admissão;
- A matrícula será suspensa por deliberação da Santa Casa da Misericórdia de Águeda quando se verificar o incumprimento das condições acordadas e previstas no contrato de prestação de serviços.

ARTIGO 46º

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

- O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:
 - Acordo das partes ou não renovação;
 - Caducidade (idade limite);
 - Revogação;
 - Incumprimento;
 - Inadaptação da criança.
- Em caso do Responsável pretender cessar o contrato, terá de comunicar por escrito a sua decisão à instituição com noventa dias de antecedência.



3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, por escrito, com justa causa, o presente contrato por incumprimento do outro outorgante.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros trinta dias da sua vigência por inadaptação da criança, sendo neste caso, devida da comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Não obstante o previsto nos números anteriores, caso o Responsável cesse o contrato antes ou nos primeiros 30 dias contados do início do ano letivo, será devido a título de cláusula penal, a comparticipação referente ao mês de Setembro e respetivas despesas, assim como todas as importâncias já liquidadas.
7. Considerar-se-á, nomeadamente, justa causa:
 - a) Quebra de confiança do Responsável ou da Instituição.
 - b) Existam dívidas à Instituição, designadamente, 4 ou mais comparticipações e respetivas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras da creche, equipa técnica ou demais funcionários;
 - d) Incumprimento pelo responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de prestação de serviços.
8. No caso de a Instituição cessar o contrato com justa causa, aquela terá efeitos imediatos, pelo que a criança não poderá frequentar a Instituição.

CAPÍTULO VII

PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 47º

QUADRO COLABORADORES

- 1- O horário dos colaboradores será organizado de acordo com o estipulado no Contrato Coletivo de Trabalho aplicável à Instituição, e de acordo com as funções desempenhadas por cada colaborador;
- 2- Os organogramas da Casa da Criança encontram-se afixados.

ARTIGO 48º

FUNÇÕES DOS COLABORADORES

- 1- As funções dos colaboradores deste estabelecimento estão definidas de acordo com a legislação em vigor;
- 2- A Direção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico, nos termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar bem visível.

ARTIGO 49º

HORÁRIO DOS COLABORADORES

- 1- De acordo com o contrato coletivo de trabalho aplicável à Instituição, o pessoal docente em exercício de funções, é obrigado à prestação de 35h semanais de serviço, dentro da Instituição;
- 2- O horário do restante pessoal será estipulado de acordo com o estipulado no contrato coletivo de trabalho aplicável à Instituição, e de acordo com as funções desempenhadas por cada trabalhador.

CAPÍTULO VIII

DEVERES E DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

ARTIGO 50º

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

O funcionamento da Resposta Social de Creche deve assegurar uma qualidade de vida aos Clientes/utentes, que embora sujeitas ao interesse coletivo, não descure o individual, obrigando os seus colaboradores, ao cumprimento escrupuloso dos Princípios, Direitos e Deveres, plasmados no Código de Ética da Santa Casa da Misericórdia de Águeda.

Constituem Deveres da Instituição:

- 1- O funcionamento da Creche deve garantir aos Clientes/utentes:
 - a) A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades;
 - b) Um ambiente confortável e humanizado, respeitando, na medida do possível, a individualidade de cada Cliente/utente;
 - c) O conhecimento das ementas, previamente estabelecidas e afixadas em local próprio, com boa visibilidade;



- d) A promoção de atividades que visem o desenvolvimento integral do Cliente/utente;
 - e) A informação sobre todas as atividades organizadas pela Creche e respetiva calendarização, que será afixada em local próprio, salvo as atividades em espaço urbano de Águeda, com caráter pontual.
- 2- O funcionamento da Creche deve também permitir e promover:
- a) O relacionamento entre Clientes/utentes e destas com os familiares e/ou amigos, trabalhadores da Casa da Criança e comunidade;
 - b) Bons cuidados de saúde física, mental e social, higiene e conforto, bem como a boa alimentação;
 - c) As suas mais diversas capacidades e os seus sentimentos, salvo quando as suas manifestações forem contra o bem comum dos outros que partilham os mesmos espaços.
- 3- A Santa Casa da Misericórdia de Águeda obriga-se a cumprir as regras de sigilo profissional, bem como a cumprir com o RGPD em vigor.

Constituem Direitos da Instituição:

- a) O bom nome, no exercício da sua prática, sem prejuízo da livre expressão de ideias e opiniões;
- b) O recebimento pontual e regular das participações mensais, previamente estabelecidas e de outros pagamentos devidos;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Responsável do Cliente/utente;
- d) Ser informada com a devida antecedência, da ausência do Cliente/utente;
- e) Convocar o Responsável do Cliente/utente para reuniões ordinárias e extraordinárias;
- f) Suspender a prestação do serviço, em virtude de violação grave e reiterada do Regulamento Interno/ Contrato de prestação de serviços, designadamente quando tal violação ponha em causa ou prejudique a boa organização dos serviços e as condições e ambiente necessários ao normal desenvolvimento da mesma, quando tal suspensão for deliberada pela Mesa Administrativa e depois de avisado o Responsável do Cliente/utente, com a antecedência mínima de 10 dias;
- g) Exigir o cumprimento das disposições do Regulamento Interno/Contrato de prestação de serviços, por parte dos Clientes/utentes e/ou seu Responsável, familiar ou outros visitantes, assim como de outras decisões/orientações relativas ao funcionamento da Resposta.

ARTIGO 51º

DEVERES GERAIS DOS (AS) FUNCIONÁRIOS (AS)

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia.
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 Misericórdia.
3. Tratar os clientes/utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Clientes/utentes e trabalhadores, cumprindo com o RGPD em vigor.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, comunicando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao Coordenador/Diretor Técnico de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos clientes/utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

ARTIGO 52º

DIREITOS GERAIS DOS (AS) FUNCIONÁRIOS (AS)

O Trabalhador(a) em serviço tem direitos:

- a) Consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito.



CAPÍTULO IX
DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 53º

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

- 1- Nos termos do presente Regulamento, um representante da Mesa Administrativa, deverá informar e contratualizar com os Clientes/utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo dá direito à resolução do contrato a que estes assistem;
- 2- Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias à data da sua entrada em vigor.

ARTIGO 54º

OMISSÕES

- 1- Os casos omissos serão resolvidos pelo Diretor Técnico do Estabelecimento em conjunto com o Coordenador Pedagógico, tendo em conta o considerado no contrato de prestação de serviço, em estreita colaboração com os elementos da Mesa Administrativa.

ARTIGO 55º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

- 1- Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Secretário-geral sempre que desejado.

ARTIGO 56º

VIGÊNCIA DO REGULAMENTO INTERNO

- 1- As normas constantes no presente Regulamento foram aprovadas pela Mesa Administrativa em 27 de agosto de 2019, entrando em vigor em 26 de setembro de 2019.

APROVADO PELA MESA ADMINISTRATIVA DA SCMA, EM 27 DE AGOSTO DE 2019

António José Mota Rodrigues
Provedor