



REGULAMENTO INTERNO CRECHE

Índice

CAPÍTULO I: 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
OBJETIVOS E MISSÃO DA RESPOSTA	4
ARTIGO 5º	4
SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	4
ARTIGO 6º	4
ATIVIDADES SOCIOPEDAGÓGICAS	4
ARTIGO 7º	5
REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS - RGPD	5
CAPÍTULO II: PROCESSO DE CANDIDATURA/ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES	5
ARTIGO 8º	5
CANDIDATURA	5
ARTIGO 9º	5
RENOVAÇÃO DE MATRÍCULA	5
ARTIGO 10º	5
DOCUMENTOS A APRESENTAR	5
ARTIGO 11º	6
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	6
ARTIGO 12º	7
CRITÉRIOS DE ADMISSÃO E PRIORIZAÇÃO	7
ARTIGO 13º	7
ADMISSÃO	7
ARTIGO 14º	8
ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES/UTENTES	8
ARTIGO 15º	8
LISTA DE CANDIDATOS	8
CAPÍTULO III: RELAÇÕES CONTRATUAIS	8
ARTIGO 16º	8
PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE/UTENTE	8
ARTIGO 17º	9
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	9
ARTIGO 18º	9
COMUNICAÇÕES	9
ARTIGO 19º	9
PRINCÍPIOS ORIENTADORES	9
ARTIGO 20º	10
CONCEITOS	10
ARTIGO 21º	11
DETERMINAÇÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES	11
ARTIGO 22º	11
CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA	11
ARTIGO 23º	11
PROVA DOS RENDIMENTOS	11
ARTIGO 24º	11
COMPARTICIPAÇÃO DAS FAMÍLIAS	11
ARTIGO 25º	12
MENSALIDADES	12
ARTIGO 26º	13
REDUÇÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES	13
CAPÍTULO IV: ATIVIDADES, SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO	13
ARTIGO 27º	13
INSTALAÇÕES	13
ARTIGO 28º	13
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	13
ARTIGO 29º	13
INTERRUPÇÃO DAS ATIVIDADES	13
ARTIGO 30º	14
ASSIDUIDADE	14
ARTIGO 31º	14
RECEÇÃO E ENTREGA DOS CLIENTES/UTENTES	14



ARTIGO 32º	14
SEGURANÇA	14
ARTIGO 33º	14
PODER PATERNAL NOS CASOS DE SEPARAÇÃO DE FACTO	14
ARTIGO 34º	15
NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	15
ARTIGO 35º	15
CÓDIGO DE CONDUTA	15
ARTIGO 36º	15
SAÚDE	15
ARTIGO 37º	16
ALIMENTAÇÃO	16
ARTIGO 38º	16
PASSEIOS E DESLOCAÇÕES	16
ARTIGO 39º	16
AValiação	16
ARTIGO 40º	16
ATENDIMENTO AOS PAIS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO	16
ARTIGO 41º	17
BENEFICIÁRIOS DOS TRANSPORTES	17
ARTIGO 42º	17
REGRAS DE UTILIZAÇÃO DOS TRANSPORTES	17
CAPÍTULO V: DIREITOS E DEVERES	17
ARTIGO 43º	17
PARTICIPAÇÃO DOS PAIS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO	17
ARTIGO 44º	18
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	18
ARTIGO 45º	18
DIREITOS E DEVERES GERAIS DOS (AS) FUNCIONÁRIOS (AS)	18
ARTIGO 46º	19
DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES/UTENTES E DOS SEUS RESPONSÁVEIS	19
ARTIGO 47º	19
ENTRADA E SAÍDA DAS VISITAS	19
CAPÍTULO VI: SANÇÕES E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS	20
ARTIGO 48º	20
SANÇÕES/PROCEDIMENTOS	20
ARTIGO 49º	20
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	20
CAPÍTULO VII: PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS	20
ARTIGO 50º	20
DEFINIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL E CRITÉRIO DE SELEÇÃO	20
CAPÍTULO IX: DISPOSIÇÕES FINAIS	21
ARTIGO 51º	21
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO	21
ARTIGO 52º	21
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES	21
ARTIGO 53º	21
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	21
ARTIGO 54º	21
LITÍGIOS	21
ARTIGO 55º	21
APROVAÇÃO, EDIÇÃO, REVISÕES E VIGÊNCIA	21



CAPÍTULO I: DENOMINAÇÃO E FINS DA CRECHE

ARTIGO 1º

CARACTERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO

- 1- A **SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ÁGUEDA (SCMA)** 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-agueda.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-agueda.pt, doravante abreviadamente designadas, respetivamente por **Creche** e **SCMA**.
- 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, em 27 de setembro de 1992, sendo a última revisão em 01 de abril de 2013.
- 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- Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, que aprova os Estatutos das IPSS.
- 2- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
- 3- Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, na sua redação atual (Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro), que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
- 4- Decreto-Lei n.º 74-2017 de 21 de junho, que obriga a existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico.
- 5- Lei n.º 13/2006 de 17 de abril, que define o regime jurídico do transporte coletivo de crianças e jovens até aos 16 anos.
- 6- Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, alterada pela Portaria n.º 411/2012 de 14 de dezembro, que aprova as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das Creches;
- 7- Portaria n.º 199/2021 de 21 de setembro que define as condições específicas do alargamento do princípio da gratuitidade da frequência de creche.
- 8- Lei n.º 2/2022 de 3 de janeiro, que define o alargamento progressivo da gratuitidade das creches do Instituto da Segurança Social.
- 9- Portaria n.º 198/2022 de 27 de julho, alterada pela Portaria n.º 75/2023 de 10 de março, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuitidade das creches, integradas no sistema de cooperação do Instituto da Segurança Social.
- 10- Orientações Técnicas acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC).
- 11- Guião Técnico da Resposta.
- 12- Protocolos de Cooperação em vigor.
- 13- Contratos Coletivos de Trabalho em vigor na SCMA.
- 14- Contratos de Prestação de Serviços em vigor na SCMA.
- 15- Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada.

ARTIGO 3º

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

- 1- O presente Regulamento Interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento da Creche, e visa:
 - a) Promover o respeito pelos Direitos das Crianças e demais interessados;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
 - c) Promover a participação ativa de todas as Crianças (à frente designadas por Clientes/utentes) ou seus representantes legais.



ARTIGO 4º

OBJETIVOS E MISSÃO 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.

ARTIGO 5º

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- 1- Para concretizar os objetivos suprarreferidos, a Creche assegurará:
 - a) Cuidados adequados à satisfação das necessidades da Criança;
 - b) Nutrição e alimentação adequada à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
 - c) Cuidados de Higiene Pessoal;
 - d) Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das Crianças;
 - e) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das Crianças;
 - f) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da Creche e desenvolvimento da Criança.
- 2- A Creche pode ainda assegurar outros serviços não abrangidos pela mensalidade ou pela medida de gratuidade, e que devem ser pagos mediante a Tabela de Preços em vigor, sempre que existam custos adicionais inerentes a realização das atividades, designadamente:
 - a) Ateliers diversos (de acordo com a idade da Criança):
 - i. Expressão musical
 - ii. Expressão físico-motora
 - iii. Loga
 - iv. Outros
 - b) Transporte.

ARTIGO 6º

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 7º

REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS - RGPD

- 1- Os Dados Pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos Serviços da SCMA.
- 2- O seu tratamento e retenção é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à Instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
- 3- Os Dados são tratados sob orientação do Responsável e do Encarregado da Proteção de Dados e pelos Profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de Crianças que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
- 4- 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.
- 5- 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.
- 6- A SCMA possui uma Política de Privacidade e um Código de Conduta, que poderá ser consultado por quem tenha interesse junto dos Serviços Administrativos e no *sítio* da Instituição, que pretende assegurar e evidenciar o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

CAPÍTULO II: PROCESSO DE CANDIDATURA/ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES

ARTIGO 8º

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 **18h00**.
- 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 (ou pedido pelas Entidades competentes), que constitui parte integrante do Processo Individual do Cliente/utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a 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 apresentação junto dos serviços da Instituição, a qual terá de ser efetuada obrigatoriamente até ao dia seguinte ao término do prazo para apresentação 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- As famílias deverão contactar a Instituição, a fim de se informarem da sua situação.
- 7- O não cumprimento do processo de candidatura e inscrição conforme se discrimina nos números anteriores, pode determinar a anulação daquelas.

ARTIGO 9º

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, a qual terá de se processar até ao **último dia útil do mês de junho**, através da apresentação da documentação para o efeito;
2. No ato da renovação da admissão, os pais/encarregados de educação pagarão o valor definido na Tabela de Preço, que corresponde à Admissão e ao Seguro dos Clientes/utentes que frequentam a SCMA (exceto para as admissões de Crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021 inclusive);
3. Para as admissões fora do âmbito da medida de gratuidade, durante o mês de agosto, será atualizado o montante da comparticipação mensal;
4. Para as admissões fora do âmbito da medida de gratuidade, a renovação processar-se-á de **01 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;
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 10º

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 a apresentação dos seguintes documentos:



- a) N.º dos **documentos pessoais** do Cliente/Utente e dos Pais/Encarregados de Educação (bilhetes de identidade, cartões de contribuinte, ou cartões de cidadão);
 - b) N.º de **identificação da segurança social** do Cliente/utente e dos Pais/Encarregados de Educação (ou cartão de cidadão);
 - c) N.º do **cartão de utente** do Cliente/utente (ou cartão de cidadão);
 - d) N.º do **boletim de nascimento** do Cliente/utente (ou cartão de cidadão);
 - e) **Grupo sanguíneo** do Cliente/utente (*facultativo*);
 - f) **Boletim de vacinas** do Cliente/utente;
 - g) **Declaração médica** em caso de patologias que determinem a necessidade de cuidados pessoais e individualizados; (Portaria nº 411/2012)
 - h) N.º dos bilhetes de identidade ou cartões de cidadão das **pessoas autorizadas** a entregarem e receber o Cliente/utente na Instituição;
 - i) **Fotografia** atualizada do Cliente/utente;
 - j) Documentos comprovativos dos **vincimentos** auferidos pelo agregado familiar, relativos aos 3 últimos meses, ou na ausência dos mesmos, cópia do contrato de trabalho;
 - k) Última **Declaração de IRS** e respetiva **nota de liquidação**, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social/Administração Tributária;
 - l) Declaração bancária sobre o montante da prestação mensal do empréstimo para a aquisição de **habitação própria permanente** ou original do último recibo de renda de casa (que será fotocopiado e devolvido, no ato);
 - m) 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);
 - n) Em caso de **doença crónica** devidamente comprovada por declaração médica, documentos comprovativos das despesas de saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado dos últimos 3 meses;
 - o) Declaração das **responsabilidades parentais**, caso se aplique;
 - p) 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;
 - q) **Cadernetas prediais** atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - r) Declaração dos **rendimentos de capitais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - s) Declaração em como consentiu à cópia/consulta dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o **Processo Individual** do Cliente/Utente e no cumprimento do **RGPD**.
- 2- Aquando do pedido de **renovação de matrícula** deverão ser apresentados os documentos identificados no número anterior, nomeadamente os solicitados pelos Serviços Administrativos.
- 3- Em situações especiais pode ser solicitada **certidão de sentença judicial** que regule o poder paternal;
- 4- 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;
- 5- 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.
- 6- Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

ARTIGO 11º

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- 1- A admissão de Clientes/utentes é feita tendo em consideração as seguintes condições:
- a) Ter idade até aos **3 anos (36 meses)**, salvo casos excecionais, devidamente analisados;
 - b) Ter o processo de candidatura completo (salvo em caso de admissões urgentes);
 - c) A admissão de cada Criança pressupõe a aceitação, por parte dos Pais ou quem exerça a responsabilidade parental, da permanência da Criança desde a data de admissão até aos três anos de idade;
 - d) 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;
 - e) 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 12º

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO E PRIORIZAÇÃO

- 1- Para a admissão de Crianças abrangidas pela medida da gratuidade, deve ser efetuada uma avaliação social e económica do agregado familiar, aferida em colaboração com os pais ou com quem exerça as responsabilidades parentais, aplicando-se uma ponderação de critérios em razão da situação económica familiar, bem como de outras circunstâncias conducentes à desvantagem social da criança e da respetiva família.
- 2- A admissão de Crianças abrangidas pela medida da gratuidade, são preenchidas consoante a seguinte lista de prioridades:
 - a) Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
 - b) Crianças com deficiência/incapacidade;
 - c) Crianças filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo;
 - d) Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade;
 - e) Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1º e 2º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - f) Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1º e 2º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - g) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - h) Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - i) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - j) Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
- 3- Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, pelo menos 30 % das vagas afetas à gratuidade das creches destinam-se a Crianças abrangidas pela prestação social Garantia para a Infância, ou beneficiárias do abono de família até ao 3º escalão.
- 4- Às crianças é assegurada a continuidade da frequência da Creche, até aos 3 anos.
- 5- As crianças com medidas de promoção e proteção, aplicadas pelas comissões de proteção de crianças e jovens (CPCJ) ou pelos tribunais, com indicação de frequência de creche, têm acesso e admissão obrigatórios na resposta de creche, ainda que para o efeito tenha de ser criada vaga extra.
- 6- No caso de as crianças não estarem enquadradas pela medida da gratuidade, e 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 oriundo de agregados familiares em situação de carência socioeconómica ou em situação de outro risco social: **24.5%**
 - b) Cliente/Utente com Necessidades Educativas Especiais: **22%**
 - c) Cliente/Utente em que se verifique a frequência de outros familiares, nomeadamente irmãos: **21%**
 - d) Ausência ou indisponibilidade dos Pais/Encarregados de Educação em assegurar aos filhos os cuidados necessários: **20.5%**
 - e) Atividade profissional dos Pais/Encarregados de Educação na área de abrangência da SCMA: **6%**
 - f) Clientes/Utente residente na área de abrangência da SCMA: **6%**
- 7- A implementação destes critérios de admissão visa assegurar a heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade às pessoas económica e socialmente mais desfavorecidas, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.
- 8- Constitui critério de admissão a concordância das famílias, com os princípios, valores e normas da Instituição.

ARTIGO 13º

ADMISSÃO

- 1- A admissão dos Clientes/Utentes é da responsabilidade da Mesa Administrativa da Instituição, mediante parecer da Direção Técnica, em colaboração com os Pais ou quem tenha o exercício das responsabilidades parentais, sendo a **decisão de admissão** comunicada no máximo com **8 (oito) dias** de antecedência da data prevista para a admissão, telefonicamente, email ou presencialmente.
- 2- Após a formalização, avaliação, seleção e priorização da Candidatura e do despacho final da Mesa Administrativa da SCMA, proceder-se-á à integração do Cliente/Utente na Resposta Social Creche.
- 3- 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.
- 4- No ato da admissão, os Pais/Encarregados de Educação pagarão o valor definido na Tabela de Preço, que corresponde à Admissão e ao Seguro dos Clientes/Utentes que frequentam a SCMA (exceto para as admissões de Crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021 inclusive;
- 5- 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.



- 6- 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.
- 7- A transição de Resposta ou de Sala é feita no primeiro dia útil de setembro de cada ano letivo, e os Clientes/Utentes são distribuídos, integrando as Salas da respetiva Resposta;
- 8- Para Clientes/Utentes com Necessidades Educativas Especiais deve ter-se em conta os normativos em vigor.
- 9- 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 14º

ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES/UTENTES

- 1- A admissão será sempre condicionada ao período experimental de **30 (trinta) dias**, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste Regulamento;
- 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 de Prestação de Serviços.
- 8- No caso da cessação do Contrato da Prestação de Serviços antes do término do período experimental, não haverá lugar à devolução das mensalidades já pagas.

ARTIGO 15º

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 (quinze) 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 16º

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;
- 2- Do Processo Individual do Cliente/Utente devem constar os seguintes documentos:
 - a) Ficha de Candidatura/Admissão – área da infância;
 - b) Critérios de admissão aplicados;
 - c) Horário habitual de permanência da Criança na Creche;
 - d) Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - e) Identificação e contacto do médico assistente;
 - f) Declaração médica em caso de patologias que determinem a necessidade de cuidados pessoais e individualizados; (Portaria nº 411/2012)
 - g) Comprovação da situação das vacinas e grupo sanguíneo (*sendo esta última facultativa*);
 - h) Informação sobre a situação sociofamiliar;
 - i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - j) 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;
 - k) Plano Individual e respetiva avaliação;
 - l) 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;
 - m) Todos os dados informativos fornecidos, quer pelos Pais/Encarregados de Educação, quer pelo médico de família, nomeadamente fotocópias de receitas e declarações médicas;
 - n) Registos e avaliações;
 - o) Declaração de Autorização/Cedência dos Direitos de Imagem/Som.
 - p) Outros elementos considerados relevantes pela Coordenação Pedagógica.
- 3- O Processo Individual da Criança deve estar atualizado, tem a natureza confidencial e garante a sua privacidade, bem como o cumprimento do RGPD.

ARTIGO 17º

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1- Nos termos da legislação em vigor, entre os Responsáveis dos Clientes/utentes e a SCMA deve ser celebrado, por escrito, Contrato de Prestação de Serviços, ficando cada uma das partes com um exemplar.
- 2- As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais que os Clientes/utentes e seus Responsáveis têm que cumprir.
- 3- 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.

ARTIGO 18º

COMUNICAÇÕES

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

SECÇÃO II

Comparticipação das Famílias

ARTIGO 19º

PRINCIPIOS ORIENTADORES

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

- a) *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;
- b) *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Clientes/Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
- c) *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada Cliente/Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do respetivo agregado familiar.



ARTIGO 20º
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:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o cliente/utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) 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:
 - 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.
- 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 carácter 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:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) 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;
 - 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: 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;
 - i) 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;
 - ii) 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.
 - g) De capitais;
 - i) 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;
 - ii) 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.
 - h) 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:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Renda de 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.
- 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., a Instituição estabelece um limite máximo do total das despesas a considerar, correspondente à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

ARTIGO 21º

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 22º

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}, \text{ sendo:}$$

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas¹

N = Número de elementos do agregado familiar

2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes neste Regulamento, para Clientes/Utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
3. Nos casos dos agregados familiares das Crianças cujas famílias se enquadram nos 1.º e 2.º escalões de rendimentos da comparticipação familiar, bem como de todas as Crianças nascidas após 1 de setembro de 2021 inclusive, a comparticipação familiar é suportada pelo Instituto da Segurança Social.

ARTIGO 23º

PROVA DOS RENDIMENTOS

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação 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 apresentação 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 revisão da Comparticipação Familiar determinada nos termos do número anterior, perante a apresentação dos elementos comprovativos previstos, só terá lugar no mês seguinte ao da sua apresentação, ou se após o prazo referido na alínea anterior, e até dia 31 de agosto, terá lugar em outubro do novo ano letivo.
5. A prova das despesas fixas, do agregado familiar, é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

ARTIGO 24º

COMPARTICIPAÇÃO DAS FAMÍLIAS

1. Cada família 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 SCMA e o Instituto de Solidariedade e Segurança Social, e demais protocolos que sejam vinculativos para a Instituição.

¹esta percentagem pode ser definida pela Instituição. Os valores acima apresentados são os que constam na circular n.º 4 de 16-12-2014



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. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação mensal, o Cliente/Utente ou familiar, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração.
5. Ao Responsável será sempre passado recibo da comparticipação.
6. O pagamento das comparticipações é efetuado por Transferência Bancária ou por Cheque, Dinheiro ou Multibanco nos Serviços Administrativos da Instituição, até ao dia **10** do mês a que se refere, sendo que em caso de Transferência Bancária deverá ser indicado o nome da Criança e a Instituição poderá exigir o respetivo comprovativo.
7. Salvo em casos devidamente fundamentados e autorizados pela Mesa Administrativa, a falta de pagamento por um período igual a **30 (trinta) dias** determina a suspensão do serviço, e superior a **60 (sessenta) dias** seguidos ou interpolados, será motivo para exclusão da resposta social. As situações excecionais deverão ser analisadas pontualmente pela Mesa Administrativa da SCMA.
8. Em caso de desistência o Responsável do Cliente/utente, deverá comunicar por escrito essa intenção com antecedência não inferior a **30 (trinta) dias**, caso não respeite esta periodicidade, deverá pagar indemnização no valor de uma mensalidade.
9. O incumprimento de 1 (*uma*) ou mais mensalidades confere à Instituição a possibilidade de suspender o Contrato de Prestação de Serviços, e o incumprimento de 2 (*duas*) ou mais mensalidades, a possibilidade de rescisão do Contrato.
10. O pagamento da comparticipação referente ao mês de **agosto** acresce à comparticipação mensal de abril.
11. Anualmente é cobrado uma quantia referente ao **Seguro Escolar** de cada Criança;
12. No caso de famílias com Crianças abrangidas pela gratuidade, especificamente as nascidas a partir de 1 de setembro de 2021 inclusive, de acordo com a legislação em vigor, não se aplica nenhum dos números anteriores, sendo apenas devido pelas famílias as despesas com as atividades extracurriculares e o transporte, quando aplicáveis, e caso as desejem contratualizar.
13. No caso de famílias com Crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021 e que se enquadrem nos 1.º e 2.º escalões, de acordo com a legislação em vigor, são devidas pelas famílias as despesas com matrículas, seguros, atividades extracurriculares, e o transporte, quando aplicáveis, e caso as desejem contratualizar.

ARTIGO 25º

MENSALIDADES

- 1- O pagamento de mensalidade pode ser efetuado de **segunda-feira a sexta-feira das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 18h00** 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 apresentação 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 apresentem 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 comparticipação familiar é determinada, regra geral, antes do início de cada ano letivo;
- 8- Deverá ser fixado um limite máximo, de acordo com o apuramento do custo médio mensal do Cliente/utente, publicado em documento próprio;
- 9- 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;
- 10- Poderá haver lugar ao ajustamento das comparticipações familiares, na sequência de reapreciação da situação socioeconómica do agregado familiar e de acordo com a legislação em vigor;
- 11- Em caso de alteração à tabela ou ao valor da comparticipação familiar, o pai/encarregado de educação será informado com pelo menos 30 (*trinta*) dias de antecedência por email ou entregue em mão ao balcão dos serviços administrativos, assinando o duplicado como forma de confirmação de receção.



ARTIGO 26º

REDUÇÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES

- 1- Haverá lugar a uma redução de **10%** no valor da comparticipação 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 comparticipação 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 comparticipação familiar estão contempladas na Política de Descontos/Apoios Sociais da Instituição em vigor, disponível em formato digital no *site* da SCMA (www.scm-agueda.pt), bem como em formato papel nos Serviços Administrativos.
- 4- No caso das Crianças abrangidas pelas medidas de gratuidade em Creche (incluindo as famílias que se enquadram nos 1.º e 2.º escalões de rendimentos da comparticipação familiar), não se aplicam os números anteriores.

CAPÍTULO IV: ATIVIDADES, SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO

ARTIGO 27º

INSTALAÇÕES

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

ARTIGO 28º

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 o 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 35% no mês de maio e de 50% no mês de junho, a aplicar sobre o valor correspondente ao período solicitado. Após este período, será cobrado o valor integral da Comparticipação Familiar, referentes aos dias em que a Casa da Criança estará aberta, independentemente do número de dias a frequentar, limitados por eventual encerramento, nos termos referidos neste Regulamento Interno. 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 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 SCMA 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

ASSIDUIDADE

- 1- O equipamento manterá o registo individual da assiduidade diária de cada Criança.
- 2- Todas as ausências da Criança deverão ser justificadas.
- 3- Sempre que os Pais ou quem detenha o exercício das responsabilidades parentais prevejam que a Criança vai faltar, deverão comunicá-lo com a antecedência possível, na Sala e nos Serviços Administrativos da Instituição, caso a ausência seja superior a 15 (quinze) dias.

ARTIGO 31º

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 SCMA 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 32º

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 16 anos sem que previamente seja assinado um termo de responsabilidade pelos pais.
- 4- A SCMA 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 de ser adquirido aplicando-se a Tabela de Preço 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, são personalizados com nome e fotografia do cliente/utente, e são válidos enquanto se mantiver em vigor o Contrato de Prestação de Serviços.
- 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. Caso contrário, a segurança poderá ser posta em causa.
- 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 33º

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 SCMA, 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 34º

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 35º

CÓDIGO DE CONDUTA

- 1- A Instituição tem uma política de “tolerância zero” ao assédio relacionado com o trabalho, incluindo trabalhadores, voluntários, Clientes/Utentes, e fornecedores, qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do local de trabalho, tendo aprovado, e em vigor, um “Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho”.
- 2- Constitui violação do presente Regulamento o incumprimento do “Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho” na Instituição.

ARTIGO 36º

SAÚDE

- 1- No momento da admissão do Cliente/utente, será obrigatória a apresentação 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 SCMA 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 de 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. Os medicamentos deverão ser guardados em local adequado, administrados sob prescrição médica e sob a responsabilidade do técnico da sala. Das tomas será efetuado registo pela responsável pela administração.
- 7- 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.
- 8- Em caso de **doença infectocontagiosa**, os Clientes/utentes só poderão regressar à Instituição mediante a apresentação de declaração médica, comprovativa da inexistência de perigo de contágio; a SCMA reserva-se no direito de não aceitar o Cliente/utente se, posteriormente, se verificar o agravamento do estado de saúde;
- 9- Sempre que se verifique a existência de **parasitas**, os pais/encarregados de educação serão avisados e responsabilizados pela sua eliminação;
- 10- Todos os Clientes/utentes estão cobertos pelo Seguro Escolar;
- 11- 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;
- 12- 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;
- 13- 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;



- 14- Não é permitida a frequência de Clientes/utentes que se encontrem com sintomas de doença até ao total desaparecimento da mesma;
- 15- Para o bem-estar do Cliente/utente esta deve vestir-se de forma cómoda. A família deverá fornecer à Instituição uma **muda de roupa**;
- 16- É da responsabilidade dos pais/encarregados de educação os devidos **cuidados de higiene**;
- 17- É expressamente proibido **fumar** dentro do edifício da Casa da Criança.

ARTIGO 37º
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, bem como no *site* da Instituição, 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 38º
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 39º
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 SCMA.
- 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 40º
ATENDIMENTO AOS PAIS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

- 1- O atendimento aos Pais/Encarregados de Educação, quando relacionado com questões pedagógicas e de desenvolvimento da Criança, será efetuado pelo Educador de Infância por marcação prévia.
- 2- Outras questões carecem de atendimento pela Direção Técnica, por marcação prévia.
- 3- O local para atendimento aos Pais/Encarregados de Educação das Crianças desta Resposta poderá ser no Gabinete Técnico, na Sala de Reuniões, ou na própria Sala de Atividades, mediante disponibilidade do local no momento. Em situações em que seja impossível ou não aconselhável reunir em um dos locais referidos anteriormente, será equacionada uma alternativa acautelada pela Instituição, mediante a obtenção de confirmação escrita por parte do Pai/Encarregado de Educação.
- 4- O horário de atendimento aos Pais/Encarregados de Educação pelo Educador de Infância está identificado em documento próprio e afixado em local visível. Em casos excecionais, poderá ser noutro horário e dia, desde que articulado com o respetivo Educador de Infância.
- 5- Os pais/encarregados de educação deverão atualizar, nos Serviços Administrativos, os dados prestados sempre que se verifique qualquer alteração dos mesmos.
- 6- No ato de admissão dos Clientes/utentes, será entregue uma cópia do Regulamento Interno aos pais/encarregados de educação.



ARTIGO 41º

BENEFICIÁRIOS DOS TRANSPORTES

- 1- Consoante a capacidade dos meios de transporte à disposição da SCMA, 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 SCMA;
 - b) Aos restantes Clientes/utentes por ordem de pedido de transporte.

ARTIGO 42º

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), quando aplicável, irá vigorar a Tabela de Preços existente.

CAPÍTULO V: DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 43º

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 “Participem”, 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 acção 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 44º

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 45º

DIREITOS E DEVERES GERAIS DOS (AS) FUNCIONÁRIOS (AS)

O/A Trabalhador(a) em serviço tem DIREITOS:

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

O/A Trabalhador(a) em serviço tem o DEVER de:

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 46º

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:
 - a) Efetuar o pagamento das mensalidades até ao dia 10 do mês a que respeita;
 - b) Vir buscar o Cliente/utente sempre que o mesmo apresente sintomas de doença, logo que contactado pela Instituição;
 - c) Apresentar declaração médica comprovativa da cura completa e/ou da inexistência de qualquer tipo de contágio sempre que se verificar doença grave ou contagiosa;
 - d) Contribuir, dentro das suas possibilidades, para as despesas de carácter geral não sistemático, como passeios, visitas e outros;
 - e) Apresentar sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda pertinentes;
 - f) Ter comportamento moral e cívico que não incomode os Clientes/utentes;
 - g) 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 47º

ENTRADA E SAÍDA DAS VISITAS

- 1- 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.
- 2- 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 48º

SANÇÕES/PROCEDIMENTOS

- 1- Os Responsáveis ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento e outras determinações em vigor na Instituição.
- 2- As sanções serão aplicadas pelos Órgãos Sociais competentes, aos Responsáveis infratores, conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência
 - b) Suspensão do Contrato de Prestação de Serviços com a Instituição
 - c) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços com a Instituição.
- 3- A prática de injúrias e agressões a funcionários, dirigentes ou voluntários ao serviço da Instituição ou outras faltas graves poderão ser consideradas incompatíveis com a creche.
- 4- Os procedimentos, muito graves, a avaliar pontualmente, poderão dar origem a procedimento judicial.

ARTIGO 49º

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Caducidade (idade limite);
 - c) Revogação;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação da Criança.
2. Em caso de o Responsável pretender cessar o Contrato, terá de comunicar por escrito a sua decisão à Instituição com **60 (sessenta) 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 **30 (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 (trinta) 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 da Criança, ou da Instituição;
 - b) Existência de dívidas à Instituição, designadamente, 2 (duas) ou mais comparticipações não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras da Creche, equipa técnica ou demais funcionários;
 - d) Incumprimento pelo Responsável da Criança, 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 50º

DEFINIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL E CRITÉRIO DE SELEÇÃO

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, bem como o cumprimento dos normativos gerais, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa, sendo afixado em local visível.
2. 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.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa com o parecer do(a) Diretor(a) Técnico(a).
4. Os organogramas da Casa da Criança encontram-se afixados.



CAPÍTULO IX: DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 51º

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 (*trinta*) dias à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do Contrato a que estes assistem;
- 2- Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, com a antecedência mínima de 30 (*trinta*) dias à data da sua entrada em vigor.
- 3- A edição em vigor do Regulamento Interno desta Resposta está afixada em local visível, bem como disponível no *site* da Instituição.

ARTIGO 52º

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES

- 1- Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa da Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.
- 2- Os casos omissos serão analisados casuisticamente analisados pela Mesa Administrativa.

ARTIGO 53º

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.
- 2- O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do *site* ou endereço eletrónico www.livroreclamacoes.pt/Inicio
- 3- Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor Técnico da Creche ou outro Responsável.

ARTIGO 54º

LITÍGIOS

- 1- Para dirimir qualquer litígio de consumo, a SCMA e o Cliente/Utente e seus Responsável convencionam desde já como competente o foro da Comarca de Águeda, com expressa renúncia a qualquer outro.
- 2- Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na legislação em vigor, o Consumidor pode recorrer à entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo competente.
- 3- Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo se encontram vinculadas, o Consumidor pode optar pela plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>, pela entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo do local do seu domicílio ou pela entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.
- 4- Caso não exista(m) entidade(s) de Resolução Alternativa de Litígios nos termos do disposto no número anterior ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao **Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**, sito na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, Campus de Campolide, 1088-032 Lisboa, telefone 213 847 484 , com o endereço eletrónico: cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org.

ARTIGO 55º

APROVAÇÃO, EDIÇÃO, REVISÕES E VIGÊNCIA

- 1- É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Instituição, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da Creche.
- 2- As normas constantes no presente Regulamento foram aprovadas por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da SCMA em 27 de fevereiro de 2023, entrando em vigor em 29 de março de 2023, e definitivamente após aprovação do Instituto da Segurança Social, ou decorridos que sejam 30 (*trinta*) dias após a receção por aquela Entidade, revogando assim todos os Regulamentos Internos anteriores desta Resposta Social.

APROVADO PELA MESA ADMINISTRATIVA DA SCMA, EM 27 DE FEVEREIRO DE 2023

Jorge de Castro Madeira (Dr.)
Provedor