

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Creche





CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação dos Amigos de Perrães (AMPER) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com a inscrição n.º2/92, fls. 26vº e 27, livro n.º5, constituído em 18 de Março de 1980, matriculada na conservatória do registo comercial de Oliveira do Bairro sob o n.º 10 com acordo de cooperação para a resposta social de CRECHE celebrado com o Centro Distrital de Aveiro em 28/08/2001.

NORMA II

Legislação Aplicável

1. A resposta social CRECHE rege-se pelo estipulado no:
 - 1.1 Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - 1.2 Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
 - 1.3 Portaria n.º262/2011, de 31 agosto/2013 – Aprova as normas que regulam as condições DE instalação e funcionamento da CRECHE;
 - 1.4 Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
 - 1.5 Protocolo de Cooperação em vigor;
 - 1.6 Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
 - 1.7 Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



NORMA III

Objetivos do Regulamento

1. O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:
 - 1.1 Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
 - 1.2 Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
 - 1.3 Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A Creche assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1 **Apoio sociofamiliar:**
 - 1.1.1 Acolhimento, guarda, proteção e promoção de todos os cuidados básicos necessários às crianças;
 - 1.1.2. Alimentação – Suplemento alimentar a meio da manhã, almoço, lanche, suplemento alimentar no final da tarde;
 - 1.1.3 Apoia no desenvolvimento harmonioso da criança/jovem, colaborando com a família na detecção e despiste precoce de situações de doença, inadaptação ou deficiência, proporcionando o seu adequado encaminhamento;
 - 1.2 **Apoio educativo-pedagógico:**
 - 1.2.1. Promoção do desenvolvimento integral da criança/jovem, num clima de segurança afectiva e física, acompanhando e estimulando o seu processo evolutivo, através de práticas adequadas à sua faixa etária;



- 1.2.2. A colaboração e partilha de responsabilidades no processo educativo com a família;
 - 1.2.3. O favorecimento da formação e desenvolvimento equilibrado da criança/jovem, através da promoção de aprendizagens diferenciadas e significativas;
 - 1.2.4. A estimulação do desenvolvimento da criança/jovem, o nível da criatividade, participação, comunicação, trabalho em equipa, desenvolvimento de competências e sentido de responsabilidade, através da realização de actividades lúdico-pedagógicas, estruturadas e organizadas.
2. A instituição realiza ainda as seguintes actividades não incluídas no valor da mensalidade:
- 2.1 Serviço de transporte;
 - 2.2 Actividades de carácter lúdico-cultural que impliquem o pagamento de bilhetes, nomeadamente idas ao cinema e visitas a museus/exposições;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:
 - 1.1 Ter idade compreendida ente os 4 e os 36 meses;
 - 1.2 Ser associado da AMPER;
 - 1.3 Ser o encarregado de educação associado da AMPER;
 - 1.4 Efetuar a inscrição e o pagamento da taxa de matrícula correspondente a 5% do valor do Salário Mínimo Nacional;
2. A admissão de crianças/jovens portadores de deficiência carece de avaliação e parecer prévio positivo por parte dos técnicos, salvaguardando também a existência do pessoal e dos meios necessários e específicos a este serviço.



NORMA VI

Candidatura

1. O processo de inscrição é da responsabilidade dos serviços administrativos e da equipa técnica da instituição.
2. Para efeitos de admissão, o Encarregado de Educação ou representante legal deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 2.1 Bilhete de Identidade ou Cédula Pessoal da criança e do Encarregado de Educação ou representante legal;
 - 2.2 Cartão de Contribuinte da criança e do Encarregado de Educação ou representante legal;
 - 2.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social da criança e do Encarregado de Educação ou representante legal;
 - 2.4 Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que a criança pertença;
 - 2.5 Boletim de vacinas;
 - 2.6 Informação sobre alergias, intolerâncias alimentares e/ou da necessidades de dietas específicas;
 - 2.7 Identificação do Médico de Família;
 - 2.8 Contactos telefónicos do Encarregado de Educação ou representante legal da criança;
 - 2.9 Indicação das pessoas autorizadas para a saída da criança da instituição;
 - 2.10 Documentos comprovativos do rendimento do agregado familiar, nomeadamente a última declaração de IRS e o último recibo de vencimento;
 - 2.11 Documentos comprovativos de despesas fixas mensais;
 - 2.12 Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente;



3. Caso o agregado familiar não se enquadre na alínea anterior e beneficie, entre outras, das seguintes situações: rendimento social de inserção, fundo de desemprego, baixa clínica, reforma/pensão ou se encontre desempregado sem rendimentos, deverá comprovar, documentalmente, a respetiva situação;
4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no ato da candidatura.
5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal da criança.
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
7. As inscrições podem ser aceites todo o ano e as correspondentes admissões efectuadas sempre que existam vagas.
8. Pela inscrição é devida a taxa de matrícula correspondente a 5% do valor do Salário Mínimo Nacional.
9. A renovação da matrícula é efectuada a cada ano lectivo e deve ser realizada durante o mês de Julho.
10. Pela renovação é devida uma taxa anual de revalidação correspondente a 2,5% do salário mínimo nacional.
11. Pela reserva de vaga é devida uma taxa mensal correspondente a metade do valor da comparticipação familiar calculada nos termos do primeiro escalão.
12. O horário de atendimento para candidatura: dias úteis, das 9.30h às 14h e das 15.30 às 18.30h.

NORMA VII

CrITÉrios de Admissão/ponderação

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
 - 1.1 Crianças/jovens em situação de risco;
 - 1.2 Ausência ou indisponibilidade dos pais para assegurar os cuidados necessários;



- 1.3 Famílias de baixos recursos económicos;
- 1.4 Crianças/jovens cujos pais trabalham na instituição;
- 1.5 Crianças/jovens com irmãos a frequentarem a Instituição;
- 1.6 Crianças/jovens residentes na freguesia de Oiã;

2. A prioridade de cada admissão será definida de acordo com a ponderação atribuída a cada um dos critérios de admissão:

Crítérios	Ponderação
Crianças/jovens em situação de risco	27
Ausência ou indisponibilidade dos pais para assegurar os cuidados necessários	23
Famílias de baixos recursos económicos	20
Crianças/jovens cujos pais trabalham na instituição	15
Crianças/jovens com irmãos a frequentarem a Instituição	10
Crianças/jovens residentes na freguesia de Oiã	5

3. As vagas são preenchidas de acordo com a lista de inscrição, podendo a Direção da Instituição considerar eventuais situações especiais do agregado familiar, tendo especialmente em conta situações de risco para a criança/jovem.
4. Os critérios enumerados nos números anteriores bem como a ponderação atribuída a cada critério são igualmente considerados para priorização no posicionamento e retirada da lista de espera.

NORMA VIII

Admissão

1. A candidatura, é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão e quando se justificar, submeter à decisão da entidade competente;



2. É competente para decidir a Direcção da Associação;
3. Da decisão, será dado conhecimento ao utente no prazo máximo de 30 dias;
4. No acto da admissão é devido o pagamento da mensalidade atribuída;

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Utentes

1. No primeiro dia de prestação de serviços a criança será acolhida pelo Educador de infância.
2. O acolhimento deverá cumprir os seguintes procedimentos:
 - 2.1 Apresentação às outras crianças que integram a Creche;
 - 2.2 Apresentação dos espaços onde são prestados os serviços;
 - 2.3 Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
 - 2.4 Realizar o inventário dos bens do utente;
 - 2.5 Incentivar a participação da criança nas actividades a desenvolver;
 - 2.6 Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento do Creche, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
 - 2.7 Avaliar as reacções da criança;
 - 2.8 Registar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão;
3. Após o acolhimento é efectuada uma avaliação pela equipa técnica conjuntamente com o encarregado de educação. Caso o Encarregado de Educação ou representante legal da criança manifeste o desejo de não integração, serão registadas as razões apresentadas e proceder-se-á à rescisão do contrato.



NORMA X

Processo Individual do Utente

1. O Processo Individual da criança é constituído por um conjunto de documentos, que se inicia com a aceitação da ficha de inscrição, à qual é atribuído um número provisório que poderá ser alterado para um número definitivo depois da celebração do contrato de prestação de serviços.
2. Deverão fazer parte deste processo, que acompanha o utente ao longo da sua relação com a Creche, entre outros, os seguintes documentos:
 - 2.1 Ficha de informação disponibilizada ao utente;
 - 2.2 Ficha de Inscrição;
 - 2.3 Carta de Aprovação;
 - 2.4 Contrato;
 - 2.5 Dados facultados pelo utente no seu processo de candidatura (declaração de rendimentos, BI, nº de contribuinte);
 - 2.6 Dados de identificação e de caracterização social do utente;
 - 2.7 Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
 - 2.8 Identificação e contactos dos responsáveis pelo utente (familiar, representante legal, ou outro);
 - 2.9 Informação médica (dieta, medicação, alergia, e outros) e relatórios médicos;
 - 2.10 Programa de acolhimento;
 - 2.11 Relatório do programa de Acolhimento do utente;
 - 2.12 Ficha de avaliação diagnóstica;
 - 2.13 Plano Individual;
 - 2.14 Relatório de monitorização e avaliação do PI;
 - 2.15 Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
 - 2.16 Registo das ocorrências de situações anómalas;
 - 2.17 Registo de permanências no estabelecimento;



- 2.18 Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, p.e., documento de rescisão do contrato, ou outros;
- 2.19 Outros considerados relevantes.

NORMA XI

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao Encarregado de Educação ou representante legal da criança;
2. Deverá ser igualmente comunicada a posição que este ocupa na lista de espera;
3. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão;

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

A Creche da Associação dos Amigos de Perrães (AMPER) está sediada na Rua do Centro Social nº 1 em Perrães, 3770 – 062 Oiã.

A estrutura onde está inserida a Creche é composta por área administrativa, gabinete médico, lavandaria, despensas, cozinha, refeitório, instalações sanitárias, salas de atividades e biblioteca.



NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. Funciona de Segunda a Sexta-feira das 07:30 às 18:30 horas.
2. Encerra em dias de feriado nacional, feriado municipal, Terça-feira de Carnaval, Segunda-feira de Páscoa, dias 24 e 31 de Dezembro.

NORMA XIV

Entrada e Saída da Instituição

1. As crianças só poderão ser visitadas ou sair da instituição com as pessoas devidamente identificadas e autorizadas para o efeito no processo individual da criança.
2. Em caso de discordância dos responsáveis pela criança relativamente às pessoas autorizadas a visitar ou levar a criança da instituição vigorará, sempre, a posição da pessoa identificada com encarregado de educação.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado até ao dia 8 de cada mês na secretaria da Instituição.
2. A participação familiar é paga Encarregado de Educação ou representante legal da criança.
3. Em caso de atraso no pagamento da Mensalidade haverá lugar a uma multa correspondente a 0,5% de valor do Salário Mínimo Nacional por cada dia de atraso.
4. Na eventualidade de se manter o incumprimento desta obrigação até ao dia 20 do mês a que respeita, encarregados de educação/representantes legais da criança serão informados por escrito da sua suspensão a partir do início do mês seguinte.

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local visível.
2. De acordo com o disposto na Orientação técnica circular n.º 4 /2014 GGSS de 16 de Dezembro de 2014, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se 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 por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - 3.1 Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - 3.2 Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - 3.3 Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - 3.4 Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - 3.5 Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.



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

4.1 Do trabalho dependente;

4.2 Do trabalho independente – 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);

4.3 De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

4.4 De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

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

4.6 Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante; Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

4.7 De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou

rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

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

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

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

5.2 O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

5.3 Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

5.4 As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

5.5 Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

6. Para determinação da participação familiar pela utilização da resposta social Creche, o agregado familiar, de acordo com o rendimento *per capita* mensal apurado, é posicionado num dos seguintes escalões indexados à RMMG:

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



7. O valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem ao rendimento *per capita* mensal do agregado familiar nos seguintes termos:

Escalão de rendimento	Percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar
1.º Escalão	15%
2.º Escalão	22,5%
3.º Escalão	27,5%
4.º Escalão	30%
5.º Escalão	32,5%
6.º Escalão	35%

8. Se solicitado a AMPER assegura o transporte às crianças, no período da manhã e no período da tarde, sendo o respetivo custo o correspondente a 2,5% do Salário mínimo nacional por cada período.
9. Ao somatório das despesas referidas em 5.2, 5.3 e 5.4 do n.º 5 da norma XVI é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
10. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
11. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
12. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.



13. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de **11 mensalidades**.
14. A Direção da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.
15. Se os encarregados de educação/representantes legais da criança, informarem previamente e por escrito, da sua não comparência na Creche durante um período mínimo de 15 dias não interpolados, haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal;
16. Se os encarregados de educação/representantes legais da criança, informarem previamente e por escrito, da sua não comparência na Creche durante os períodos completos das férias escolares da Páscoa ou Natal, haverá uma de redução de 40% no valor da comparticipação a pagar.
17. Se os encarregados de educação/representantes legais da criança, informarem previamente e por escrito, da sua não comparência na Creche durante o mês completo de Julho ficarão isentos do pagamento da comparticipação relativa a esse período.
18. Haverá lugar a uma redução de 15% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar;
19. A falta de comparência não justificada por um período superior a quatro semanas consecutivas determina o cancelamento automático do utente faltoso, cujo lugar se considerará vago para todos os efeitos sem prejuízo da obrigatoriedade de pagamento da comparticipação respetiva.
20. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do letivo, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.



21. O cliente ou representante legal tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

NORMA XVII

Refeições

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
 - 1.1 Suplemento alimentar a meio da manhã;
 - 1.2 Almoço;
 - 1.3 Lanche;
 - 1.4 Suplemento alimentar no final da tarde.
2. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível.
3. Sempre que haja prescrição médica ou necessidade de dietas, a Instituição assegurará o seu cumprimento.
4. As ementas serão elaboradas pelo pessoal técnico e afixadas para que todos os interessados delas tomem conhecimento.
5. Na elaboração das ementas atender-se-á a hábitos alimentares, gostos pessoais, e épocas do ano, fomentando uma alimentação variada, bem confeccionada, adequada ao estado de saúde dos utentes.
6. O Horário das refeições das refeições é o seguinte:
 - 6.1 Suplemento alimentar a meio da manhã: 10h
 - 6.2 Almoço: 11.30h
 - 6.3 Lanche: 16h
 - 6.4 Suplemento alimentar no final da tarde: 18h



NORMA XVIII

Actividades/Serviços Prestados

As atividades e os serviços prestados devem adequar-se no conteúdo e modo de funcionamento às necessidades e expectativas dos utilizadores, bem como dos seus encarregados e educação/representantes legais;

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

1. O utente só poderá participar em passeios ou deslocações fora da localidade de Perrães, desde que para tanto seja dada, por escrito, autorização expressa, assinada pelo Encarregado de Educação ou responsável legal.
2. Os serviços regulares da valência continuarão a ser assegurados para todas as crianças/jovens que não possam usufruir das saídas referidas no número anterior.
3. As condições e os critérios de participação nas iniciativas e actividades a que se reporta o número anterior são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos utentes em situação de maior vulnerabilidade económica ou dependência funcional em ordem a garantir a igualdade de oportunidades de acesso às ações desenvolvidas.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

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



NORMA XXI

Direção Técnica/Coordenação Pedagógica

1. A direção técnica da Creche da AMPER é assegurada por um técnico com formação superior em Serviço Social.
2. A organização pedagógica é da responsabilidade da Educadora de infância que assegura a planificação, execução e coordenação das atividades pedagógicas.
3. O funcionamento da sala é da responsabilidade da educadora de infância que dirige e orienta as funções das respetivas auxiliares de ação educativa.

NORMA XXII

Voluntários

1. É assumido um compromisso mútuo entre a Amper e o voluntário e estabelecidas em conjunto as ações e horário para as desempenhar.
2. É estabelecido entre a AMPER e o voluntário um programa de voluntariado que regula as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vão realizar.

NORMA XXIII

Metodologia de prevenção e controlo de situações de negligência, abusos, maus tratos e discriminação

1. A instituição tem definida uma Metodologia de prevenção e controlo de situações de negligência, abusos, maus tratos e discriminação, assumindo a responsabilidade de assegurar que existam mecanismos de garantia e de controlo para reduzir os riscos associados.



NORMA XXIV

Plano de atuação em situações de emergência

1. A instituição tem definido um Plano de atuação em situações de emergência de modo a que a resposta às situações de emergência ocorridas na instituição seja dada de forma rápida e eficaz prevenindo consequências graves.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXV

Direitos dos Utilizadores

1. Direito à prestação de serviços e cuidados necessários para garantir o seu bem-estar físico e emocional;
2. Ser respeitado na sua individualidade;
3. Beneficiar de um tratamento afectivo e personalizado;
4. Utilizar os equipamentos da Instituição disponíveis para a respectiva sala de actividades e espaços de recreio;

NORMA XXVI

Deveres dos Utilizadores

1. Respeitar e cumprir as normas do regulamento interno;
2. Respeitar todos os colegas e colaboradores da Instituição;
3. Ser zeloso e responsável na utilização dos equipamentos colaborando na sua higiene e manutenção;



4. A AMPER só se responsabiliza pela perda ou extravio dos bens ou pertences do utente directamente relacionados com as actividades lúdicas e pedagógicas desenvolvidas na instituição.

NORMA XXVII

Direitos dos Encarregados e Educação e/ou Representantes Legais

1. Ser informado e participar em todas as situações relacionadas com as suas crianças/jovens, sejam de natureza pedagógica ou outras;
2. Ser atendido individualmente pelos responsáveis da Instituição;
3. Apresentar aos responsáveis de serviços ou à Direcção quaisquer problemas, críticas ou sugestões que considerem necessárias ou pertinentes.
4. Conhecer o Regulamento Interno da Creche;

NORMA XXVIII

Deveres dos Encarregados e Educação e/ou Representantes Legais

1. Respeitar e cumprir as normas do regulamento interno;
2. Estar disponível para colaborar com a equipa técnica de apoio em tudo o que possa contribuir para a educação integral da criança;
3. Facultar, com veracidade, a informação e documentação necessária relativa ao utente, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;
4. Informar o Responsável da Creche sempre que haja alterações ao processo individual da criança, nomeadamente alterações de residência ou contactos;

NORMA XXIX

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. Ser informado de todos os procedimentos relacionados com a resposta social;
2. Ver preservados os equipamentos que proporciona ao bom funcionamento do serviço;



3. Proceder à seleção dos clientes, mediante uma avaliação das condições e critérios de admissão;
4. Receber informação atualizada de dados relativos à situação socioeconómica e familiar dos clientes;
5. Fazer cumprir todos os requisitos dispostos e descritos neste regulamento interno e, em caso de incumprimento por parte do cliente ou seu responsável, diligenciar de forma a acautelar futuras situações;

NORMA XXX

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados e a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades de cada utente;
2. Garantir o quadro de pessoal necessário para o normal funcionamento da resposta social, tendo em conta, assegurar níveis adequados de qualidade na prestação dos serviços;
3. Garantir bens, material e equipamento adequado ao bom funcionamento da resposta social;
4. Garantir a segurança e salubridade das instalações;
5. Garantir o suporte técnico à Equipa Técnica;
6. Dispor de livro de reclamações;

NORMA XXXI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

O encarregado de educação e/ou representante legal, por iniciativa e a todo momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida á direcção da AMPER, com a antecedência mínima de 30 dias, invocando a causa.



NORMA XXXII

Contrato

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

NORMA XXXIII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável á Associação Justa

Causa de Suspensão ou Resolução:

1. A Amper, reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os utentes ou representantes legais, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.
2. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da direcção da Amper, sob a proposta da direcção técnica, após prévia audição do utente e/ou encarregado de educação e/ou representante legal, devendo ser-lhes notificada.
3. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do representante do utente.

NORMA XXXIV

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da Instituição, à administrativa, sempre que desejado.



2. Encontra-se definida uma Metodologia de gestão de reclamações

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXV

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social

NORMA XXXVI

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXVII

Disposições complementares

1. Só serão ministrados medicamentos às crianças mediante a apresentação, pelo encarregado de educação/representante legal, de prescrição ou declaração médica;
2. Na ausência de declaração médica, deve ser solicitado à família um termo de responsabilidade, identificando a forma e horário de administração do medicamento;



3. Não é permitida a frequência da Creche por utentes com sintomas de doença, sendo obrigatória a apresentação de declaração médica comprovativa de que tal situação está ultrapassada, aquando do retorno do utente, a qual não poderá ter data anterior à do antepenúltimo dia relativamente ao regresso à instituição.
4. Sempre que se verifique a possibilidade de propagação pela generalidade dos utentes de parasitas (piolhos, lêndeas e outros), os utentes portadores dos mesmos serão impedidos de frequentar as instalações da AMPER enquanto não for demonstrada a tomada de medidas de higiene e limpeza conducentes à eliminação dos mesmos.

NORMA XXXVIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor imediatamente após a sua aprovação em reunião de Direção.

Aprovado em 09 de Abril de 2015

Pela Direcção da Amper