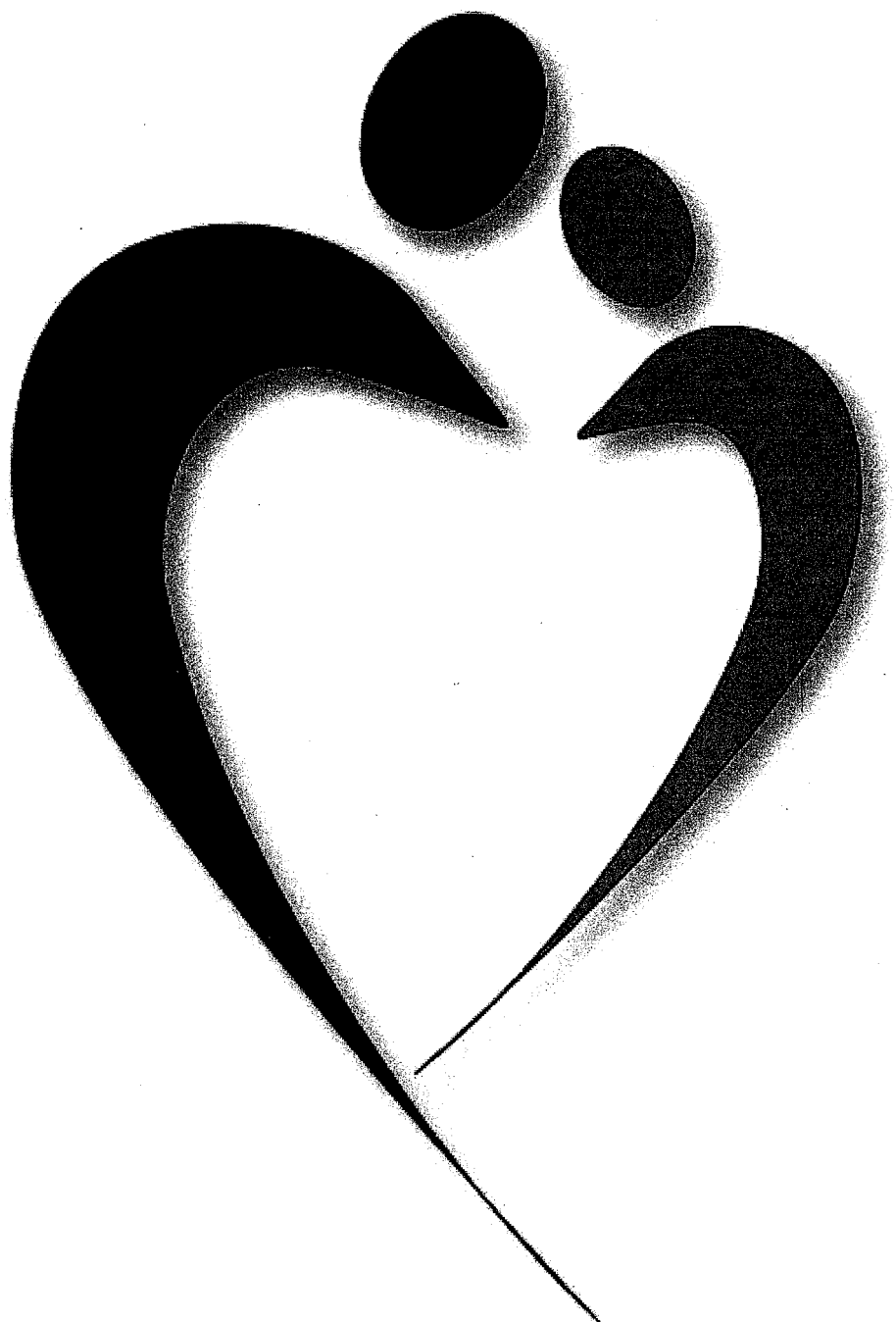




AFA

ASSOCIAZIONE FARMACI KID-LENS DI ASSISTENZA

REGOLAMENTO INTERNO

CRECHE

ÍNDICE

PARTE I – ENQUADRAMENTO

A ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE DE ASSISTÊNCIA	4
---	---

PARTE II – REGULAMENTO INTERNO DE CRECHE

CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO, ÂMBITO DE APLICAÇÃO E OBJETIVOS	5
ARTIGO 1º ENQUADRAMENTO	5
ARTIGO 2º ÂMBITO DE APLICAÇÃO	5
ARTIGO 3º LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	5
ARTIGO 4º OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL	6
CAPÍTULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES	6
ARTIGO 5º - ATENDIMENTO AO CANDIDATO A CLIENTE	6
ARTIGO 6º - CANDIDATURA	7
ARTIGO 7º - SELEÇÃO DOS CANDIDATOS	7
ARTIGO 8º - LISTA DE CANDIDATOS	8
ARTIGO 9º - ADMISSÃO E RENOVAÇÃO	9
ARTIGO 10º - CÁLCULO DA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR NÃO ABRANGIDO PELA LEI DA GRATUIDADE DE CRECHE	10
ARTIGO 11º - SERVIÇOS INCLUÍDOS NA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E NA GRATUIDADE DA FREQUÊNCIA DE CRECHE	12
ARTIGO 12º - PRODUTOS E SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E NA GRATUIDADE DA FREQUÊNCIA DE CRECHE	13
ARTIGO 13º - SERVIÇOS EXTRA	13
ARTIGO 14º - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	13
ARTIGO 15º - PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL	14
ARTIGO 16º - PROCESSO INDIVIDUAL DE CLIENTE	15
ARTIGO 17º - PLANO INDIVIDUAL	16
CAPÍTULO III – FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL	16
ARTIGO 18º - INSTALAÇÕES	16
ARTIGO 19º - COLABORADORES/AS DA RESPOSTA SOCIAL	17
ARTIGO 20º - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	18
ARTIGO 21º - ALIMENTAÇÃO	19
ARTIGO 22º - CUIDADOS DE HIGIENE E SAÚDE	20
ARTIGO 23º - RECEÇÃO E ENTREGA DOS/DAS CLIENTES	20
ARTIGO 24º - PAGAMENTO DA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	21
ARTIGO 25º - PROJETO PEDAGÓGICO/PLANO ANUAL DE ATIVIDADES	22
ARTIGO 26º - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES	22
ARTIGO 27º - DIREITOS E DEVERES DA AFA	24
ARTIGO 28º - CONFIDENCIALIDADE	24
ARTIGO 29º - NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS TRATOS	25
ARTIGO 30º - GESTÃO DE OBJETOS	25
ARTIGO 31º - LIVRO DE RECLAMAÇÕES	25

ARTIGO 32º - RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	25
---	----

CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÕES FINAIS	26
---	-----------

ARTIGO 33º - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS/CASOS OMISSOS	26
ARTIGO 34º - ENTRADA EM VIGOR	26
ARTIGO 35º - CONTROLO DAS REVISÕES	26
ARTIGO 36º - APROVAÇÃO	28

Alcino
fer

PARTE I – ENQUADRAMENTO

A ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE DE ASSISTÊNCIA

A história da Associação Fermentelense de Assistência a Crianças e Pessoas de Terceira Idade, adiante designada por AFA, remonta à década de 60, quando o Sr. João Nunes Geraldo elaborou um testamento em que instituía uma fundação com sede em Fermentelos, com o objectivo de prestar assistência às crianças que frequentassem as escolas primárias da freguesia, e à qual legou um prédio composto por duas casas de habitação e um terreno lavradio.

No início da década de 80, um grupo de pessoas, na sua maioria mulheres, com o objectivo de responder à inexistência de qualquer apoio às crianças cujos pais tinham como fonte de rendimento o trabalho de ambos e porque algumas famílias carenciadas tinham dificuldade em garantir as necessidades básicas aos seus descendentes, deitou mãos à obra e, de uma forma muito rudimentar, deu o primeiro passo para construir aquela que é hoje a nossa Instituição.

A 02 de Julho de 1980 foi realizada uma escritura pública que oficializava a constituição da Associação Fermentelense de Assistência a Crianças e Pessoas de Terceira Idade, com a finalidade de “cooperar com as famílias da freguesia na educação e integração do meio escolar, familiar e social das crianças de Fermentelos, promover o seu desenvolvimento moral, cultural e físico, através de serviços adequados, como cantina, postos clínicos e biblioteca e práticas desportivas, amparar os adultos na fase final da sua vida, conhecida por terceira idade que, por qualquer razão, se encontram carecidas de apoio moral ou material”. A 23 de Março de 1981 realizou-se a primeira Assembleia Geral da AFA, onde foram eleitos os órgãos sociais. Desde 06 de Agosto de 1982 que a AFA se encontra registada na Direcção Geral da Segurança Social, no Livro das Associações de Solidariedade Social, sob o nº 59/82, as folhas 159 e 159 verso, como Pessoa Colectiva de Utilidade Pública.

Na altura o local escolhido para albergar o jardim-de-infância não foi aquele que, algum tempo depois, deu origem aos edifícios que hoje são a realidade da AFA, uma vez que, por questões jurídicas, o terreno cedido pelo Sr. João Nunes Geraldo não estava disponível para tal.

Ultrapassada esta questão, a construção de um edifício na actual sede da AFA, na rua João Nunes Geraldo, torna possível a ampliação das respostas sociais para a infância, nomeadamente, Creche, Educação Pré-escolar e CATL e, mais tarde, a entrada em funcionamento da resposta social de Centro de Dia. Dado que a Instituição não dispunha na altura de meios de transporte próprios, os clientes deslocavam-se fundamentalmente a pé. A conclusão do edifício de Centro de Dia e Lar faz com que em Dezembro de 1993, a resposta social de Estrutura Residencial para Idosos seja iniciada na AFA. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário surge alguns anos depois, em 1997.

Hoje temos consciência de que, sem a vontade dum conjunto de pessoas para quem a solidariedade não é uma palavra vã, não seria possível termos a obra e o número de serviços e clientes que transforma a nossa instituição numa das que tem contribuído para que a solidariedade se torne realidade.

PARTE II – REGULAMENTO INTERNO DE CRECHE

CAPÍTULO I

ENQUADRAMENTO, ÂMBITO DE APLICAÇÃO E OBJECTIVOS

ARTIGO 1º - ENQUADRAMENTO

1. A Associação Fermentelense de Assistência, adiante designada por AFA, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) sem fins lucrativos. A AFA encontra-se registada desde 06 de Agosto de 1982 no Livro das Associações de Solidariedade Social sob o número 59/82, nas folhas 159 e 159 verso, como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública. Atualmente encontra-se sediada na Rua João Nunes Geraldo, freguesia de Fermentelos, concelho de Águeda.

ARTIGO 2º - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O presente Regulamento Interno reporta-se ao funcionamento da Resposta Social de CRECHE.
2. Tem como principais objetivos:
 - 2.1. Assegurar a divulgação e o cumprimento das presentes normas de funcionamento;
 - 2.2. Promover o respeito pelos direitos e deveres, quer da AFA, quer dos/as clientes e/ou significativo(s);
 - 2.3. Fomentar a participação ativa dos/as clientes e/ou significativos e restantes *stakeholders* (partes interessadas) no funcionamento da AFA.

ARTIGO 3º - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O presente Regulamento Interno, uma vez que tem como finalidade reger o funcionamento da Resposta Social de CRECHE, baseia-se nos princípios legislativos em vigor, dos quais passamos a elencar os de maior relevância:
 - 1.1. Acordo de Cooperação celebrado a 30 de Abril de 2001, revisto em 31/10/2019, ao abrigo do disposto no Artigo 4º, no nº 2, do Estatuto das IPSS, aprovado pelo Decreto-Lei nº 119/83 de 25 de Fevereiro, e em conformidade com o preceituado pelo Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de Maio;
 - 1.2. Portaria 262/2011 de 31 de Agosto;
 - 1.3. Portaria nº411/2012, de 14 de Dezembro;
 - 1.4. Portaria nº196-A/2015, de 01 de Julho, na atual redação, portaria nº218-D/2019, de 15 de Julho;
 - 1.5. Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de Março, na sua atual redação, DL nº126-A/2021, de 31 de Dezembro;
 - 1.6. Protocolos/ Compromissos de Cooperação;
 - 1.7. Boletim do Trabalho e do Emprego.
 - 1.8. Portaria nº271/2020, de 24 de Novembro;

- 1.9. Portaria nº199/2021, de 21 de Setembro;
- 1.10. Portaria nº 198/2022, de 27 de Julho;
- 1.11. Decreto-lei nº172-A/2014, de 14 de Novembro;
- 1.12. Orientações Técnicas acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- 1.13. Estatutos da IPSS;

ARTIGO 4º - OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL

1. A Resposta Social de CRECHE, desenvolvida em equipamento de natureza socioeducativa, destina-se a acolher crianças até aos 3 (três) anos de idade, durante o período diário correspondente ao impedimento dos pais ou Encarregados/as de Educação. e tem como principais objetivos:

- 1.1. Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- 1.2. Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
- 1.3. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
- 1.4. Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- 1.5. Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afectiva;
- 1.6. Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

CAPÍTULO II

CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS/AS CLIENTES

ARTIGO 5º - ATENDIMENTO AO CANDIDATO A CLIENTE

1. Os Serviços Administrativos são responsáveis pelo atendimento ao/a candidato a cliente e Encarregado de Educação e/ou Significativo, dentro do seu horário de funcionamento, e assegurando as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto.
2. No primeiro contato são disponibilizadas informações e esclarecidas dúvidas sobre a Resposta Social de CRECHE e o seu funcionamento, sobre o presente Regulamento Interno; a Plataforma On line de Registos e Gestão do Plano Pedagógico da Infância (PORGPPI); os horários de atendimento e funcionamento da Resposta Social; a existência de uma Ficha de Candidatura (facultada sempre que solicitado) e a documentação exigida para formalização da candidatura; a existência de critérios de admissão; as regras de gestão da Lista de Candidatos (existência de critérios de priorização); período de vigência das candidaturas; as formas de cálculo e pagamento da mensalidade/comparticipação familiar; o valor da admissão; os serviços incluídos/não incluídos, extras e respetivo preço; a existência do Plano Individual e do Projeto Pedagógico; o rigor

existente na confidencialidade das informações; outros esclarecimentos que se revelem necessários para possibilitar uma opção informada por parte do candidato/a a cliente e Encarregado de Educação e/ou Significativo.

3. Se o/a candidato/a a cliente e Encarregado de Educação e/ou Significativo(s) o desejar será efetuada uma visita às instalações da Resposta Social, sem interferir com o regular funcionamento da mesma.

ARTIGO 6º - CANDIDATURA

1. Para efeitos de candidatura, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes documentos:

- 1.1. Número de Cartão de Cidadão/ Assento de Nascimento/Autorização de Residência do cliente e do representante legal;
- 1.2. Número de Contribuinte do cliente e do representante legal;
- 1.3. Número de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
- 1.4. Número de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- 1.5. Comprovativo de morada em Fermentelos por parte do Encarregado de Educação e/ou Significativo, quando necessário;
- 1.6. Comprovativo de emprego em Fermentelos ou freguesias limítrofes por parte do Encarregado de Educação e/ou Significativo, quando necessário;

2. O período de candidatura decorre no seguinte período: Ao longo de todo o ano letivo;

2.1. O horário de atendimento para candidatura é o horário de funcionamento dos Serviços Administrativos.

3. A candidatura só será válida mediante a entrega da documentação necessária, que se deverá efetuar num período máximo de 10 (dez) dias úteis após o preenchimento e entrega da Ficha de Candidatura. Caso não se verifique a entrega da documentação no prazo estipulado, a candidatura será anulada.

4. Após a entrega da Ficha de Candidatura e respetiva documentação, é atribuído ao processo um número de candidatura, e será entregue ao(s) Encarregados de Educação/Significativos(s) um comprovativo devidamente assinado e datado em como foi rececionada a mesma.

ARTIGO 7º - SELEÇÃO DOS/AS CANDIDATOS/AS

1. Após a formalização da candidatura, esta será analisada pelo/a Coordenador/a Pedagógico/a, que procede à avaliação da mesma, e elabora um parecer técnico, que é apresentado à Direção da AFA, a quem compete a decisão de admissão do/a candidato a cliente.

2. O Encarregado de Educação/Significativo será informado da decisão da AFA, por email ou telefone no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

3. A Resposta Social de CRECHE tem como critério de admissão, a idade compreendida até aos 3 (três) anos de idade.

4. São critérios de prioridade na seleção dos clientes, nascidos até 31 de Agosto de 2021:

CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO
Inexistência de suporte familiar	18
Vulnerabilidade Social e Económica – Famílias de Baixos Recursos	24
Irmãos a frequentar as Respostas Sociais da AFA	17
Membro de família monoparental	20
Pais e/ou Encarregado de Educação/Significativo residente(s) ou que exercem atividade profissional em Fermentelos ou freguesias limítrofes	21
TOTAL	100

5. São critérios de prioridade na seleção dos clientes, nascidos após 01 de Setembro de 2021: (segundo portaria 198/2022)

CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO
Crianças que frequentaram a Creche no ano anterior.	14
Crianças com deficiência/incapacidade.	7
Crianças filhos de mãe e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo.	12,5
Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequenta, a resposta social.	8
Crianças beneficiárias da Prestação Social Garantia para a Infância e/ou com abandono de família para crianças e jovens (1º e 2º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.	12
Crianças beneficiárias da Prestação Social Garantia para a Infância e/ou com abandono 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.	11,5
Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social	10,5
Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.	9
Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam comprovadamente, na área de influência da resposta social.	8,5
Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social	7
TOTAL	100

ARTIGO 8º - LISTA DE CANDIDATOS

1. Caso não seja possível a admissão do/a candidato/a a cliente, devido à inexistência de vaga, este fica inscrito na Lista de Candidatos da Resposta Social de CRECHE, de acordo com a pontuação que obteve nos critérios de priorização.
2. Verificando-se a mesma pontuação nos critérios de priorização, será considerado como critério de desempate no posicionamento, a data de candidatura (a antiguidade da mesma).
3. A Coordenadora Pedagógica, enquanto responsável pela gestão da Lista de Candidatos, deve informar o Encarregado de Educação e/ou Significativo, sempre que solicitado, da posição do/a candidato/a a cliente na lista.

4. A Lista de Candidatos é atualizada regularmente, contactando-se todos os Encarregado de Educação e/ou Significativos dos/as candidatos a cliente inscritos para confirmar o seu interesse em permanecer nesta. Devem ser retirados da Lista de Candidatos aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, procedendo-se ao devido registo do(s) motivo(s).
5. Verificando-se a existência de vaga, após a atualização e análise da Lista de Candidatos, procede-se à seleção do candidato que obteve maior pontuação nos critérios de priorização, e o Encarregado de Educação e/ou Significativo é informado no prazo de 10 (dez) dias úteis, por email/telefone para proceder à formalização da admissão.
6. As candidaturas são válidas para o ano letivo em que foram realizadas, pelo que, para o início de cada ano letivo o Encarregado de Educação/Significativo deverá proceder a nova candidatura.

ARTIGO 9º - ADMISSÃO E RENOVAÇÃO

1. São **condições de admissão** neste estabelecimento/serviço:
 - 1.1. Ter idade até aos 3 (três) anos de idade;
 - 1.2. Ter processo de candidatura completo;
 - 1.3. Clientes com necessidades Educativas Especiais, deverão ser objecto 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.
2. As admissões serão efetuadas ao longo de todo o ano letivo, nos Serviços Administrativos da AFA, dentro do horário de funcionamento dos mesmos.
 - 2.1 As renovações serão efetuadas nos. Serviços Administrativos da AFA, dentro do horário de funcionamento dos mesmos, em data a comunicar pelos meios de divulgação habituais
3. Para formalizar a admissão ou renovação, é necessário o preenchimento da Ficha de Admissão/Renovação, bem como a apresentação da seguinte documentação:
 - 3.1. Relativa ao/à cliente:
 - 3.1.1. Número do Cartão de Cidadão/Assento de Nascimento/Autorização de Residência;
 - 3.1.2. Número de Identificação Fiscal (NIF);
 - 3.1.3. Número de Identificação da Segurança Social (NISS);
 - 3.1.4. Número de Identificação de Utente do Sistema Nacional de Saúde (SNS);
 - 3.1.5. Fotocópia do Boletim de Vacinas;
 - 3.1.6. Declaração médica com informação sobre as condições de saúde da criança.

3.2. Relativa ao agregado familiar:

3.2.1. Comprovativo do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar (Declaração de I.R.S. relativa ao ano transato (anexos e nota de liquidação), e os 3 (três) últimos recibos de vencimento);

3.2.2. Comprovativo das despesas mensais fixas do agregado familiar;

3.3. Relativa ao Encarregado de Educação:

3.3.1. Número do Cartão de Cidadão/Autorização de Residência;

3.3.2. Número de Identificação Fiscal (NIF);

3.3.3. Documento comprovativo da regulação da tutela ou poder paternal (quando aplicável).

4. A admissão só será válida mediante a entrega da documentação necessária, que se deverá efetuar num período máximo de 10 (dez) dias úteis após o início do processo de admissão. A renovação só será válida nos prazos indicados no ponto 2.1. deste artigo. Caso não se verifique a entrega da documentação no prazo estipulado, a admissão ou renovação será anulada. O agregado familiar poderá optar por não entregar o comprovativo do rendimento mensal ilíquido e/ou das despesas mensais fixas, intenção que deve ser assinalada na Ficha de Admissão/Renovação para não invalidar o processo de admissão.

5. No processo de admissão ou de renovação procede-se a uma avaliação multidimensional das necessidades, expectativas e interesses do cliente, nomeadamente, do seu desenvolvimento, das suas necessidades educativas, sociais (p.e. relacionamento interpessoal) e dos seus interesses (p.e. actividades lúdicas, alimentação, rotinas) assegurando, sempre que necessário, a articulação com o(s) Encarregados de Educação/Significativo(s), com colaboradores/as internos/as e/ou externos/as à Resposta Social de CRECHE, e a participação e respeito pela vontade do/a Cliente e/ou Encarregado de Educação/Significativo(s), nesta avaliação.

ARTIGO 10º - CÁLCULO DA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR NÃO ABRANGIDO PELA LEI DA GRATUITIDADE DE CRECHE

1. A mensalidade/comparticipação familiar é calculada com base na legislação em vigor, especificamente, a Portaria nº 196-A/2015, de 01 de Julho, na atual redação, que estipula como forma de cálculo:

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

n

RC = Rendimento *per capita* mensal;

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = Despesas fixas mensais;

n = Número de elementos do agregado familiar.

2. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos, adotados ou tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos de agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

4. Considera-se como rendimento do agregado familiar (RAF), os seguintes rendimentos:

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

5. Consideram-se como despesas fixas mensais, deduzidas no rendimento do agregado familiar até ao montante máximo equivalente ao valor da Retribuição Mínima Mensal em vigor, as seguintes, desde que devidamente comprovadas:

- 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.

5.1 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 5, pode a Instituição estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

6. De acordo com a Portaria nº 196-A/2015, de 01 de Julho, na atual redação, o cálculo da mensalidade/comparticipação familiar na Resposta Social de CRECHE, é realizado com base nos seguintes escalões de rendimento do agregado familiar (RAF), indexados ao valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG) em vigor, que determinam qual a percentagem a aplicar (sobre o rendimento do agregado familiar):

Escalões	1º ESCALÃO	2º ESCALÃO	3º ESCALÃO	4º ESCALÃO	5º ESCALÃO	6º ESCALÃO
RMMG.....	≤ 30%	> 30% ≤ 50%	> 50% ≤ 70%	> 70% ≤ 100%	> 100% ≤ 150%	> 150%
	15%	22,5%	27,5%	30%	32,5%	35%

7. A mensalidade/comparticipação familiar é atribuída pela Direção da AFA, tendo como limite máximo o custo médio real por cliente da Resposta Social de CRECHE, calculado com base no ano transato.

8. Caso se verifique a frequência na AFA por outro elemento do agregado familiar, haverá lugar a uma redução de 20% (vinte por cento) na mensalidade/comparticipação familiar (aplicável a partir do segundo elemento do agregado familiar).
9. Sempre que o agregado familiar não apresente os documentos comprovativos dos rendimentos, a Direção da AFA atribui como mensalidade/comparticipação familiar o custo médio real por cliente da Resposta Social de CRECHE.
10. Sempre que existam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, a Direção da AFA deve proceder a diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.
11. O/A Encarregado/a de Educação/Significativo poderá solicitar a retificação/atualização da mensalidade/comparticipação familiar mediante o preenchimento de impresso próprio, com a devida explanação e documento(s) justificativo(s) do(s) motivo(s), ficando esta sujeita a deliberação por parte da Direção da AFA.
12. A mensalidade/comparticipação familiar será objeto de revisão anual pela Direção da AFA, pelo que, tal como referido anteriormente, aquando da renovação, os pais e/ou Encarregado/a de Educação/Significativo deverão proceder à entrega de toda a documentação necessária.
13. Em função da necessidade de estrita cobertura dos custos dos serviços de apoio à família e no limite do valor da participação familiar máxima, poderão ser estabelecidos os necessários ajustamentos nas participações familiares, por forma a assegurar a desejável solidariedade entre os agregados economicamente mais desfavorecidos e aqueles que dispõem de maiores recursos. As situações são devidamente fundamentadas e aprovadas pela Direção, constando informação nos respetivos processos individuais.
14. O valor de admissão em vigor encontra-se afixada no placar informativo dos Serviços Administrativos da AFA e no **Anexo A** do presente Regulamento Interno. Os valores poderão sofrer alterações, sendo revistos anualmente pela Direção da AFA.

ARTIGO 11º - SERVIÇOS INCLUÍDOS NA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E NA GRATUIDADE DA FREQUÊNCIA DE CRECHE

1. A mensalidade/comparticipação familiar inclui os seguintes serviços/atividades:
 - 1.1. Fornecimento de alimentação (reforço da manhã, almoço e lanche);
 - 1.2. Prestação de cuidados de higiene e conforto;
 - 1.3. Pequenos passeios/deslocações na vila de Fermentelos, que não reportem custos acrescidos para a AFA (mediante o preenchimento da devida autorização, em impresso próprio, a fornecer ao/à Encarregado/a de Educação no início do ano letivo);
 - 1.4. Material didático e de desgaste necessário para o desenvolvimento das atividades;
 - 1.5. Seguro de Acidentes Pessoais Escolar.

Handwritten signature and initials

1.6. A Direção poderá colocar à disposição dos seus clientes, mediante vaga e disponibilidade da mesma, atividades/ serviços extra aos incluídos na mensalidade/ comparticipação familiar. Esta informação encontra-se afixada no placar informativo dos Serviços Administrativos da AFA e no **Anexo A** do presente Regulamento Interno

2. A Portaria 198/2022 de 27 de julho, regulamenta das condições específicas da gratuidade da Creche. A gratuidade da frequência de Creche aplica-se a:

2.1. Todas as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021;

2.2. Crianças cujas famílias se enquadram no 1º ou 2º escalões das comparticipações familiares, independentemente da data de nascimento;

2.3. A medida da gratuidade da frequência de creche abrange:

2.3.1. Todas as atividades e serviços constantes dos artigos 5º e 6º da Portaria nº262/2011, de 31 de Agosto;

2.3.3. Todas as despesas inerentes ao processo de inscrição.

ARTIGO 12º - PRODUTOS E SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E NA GRATUIDADE DA FREQUÊNCIA DE CRECHE

1. A mensalidade/comparticipação familiar não inclui os seguintes produtos e serviços/atividades:

1.1. Leite artificial, biberão, fraldas, toalhetes, pomada indicada para a dermatite das fraldas, chupetas, lençóis, muda de roupa, bata, pelo que deverão ser fornecidos pelos Encarregado/a de Educação/ Significativos sempre que necessário ou requerido, de modo a não interferir com a qualidade da prestação de serviços;

1.2. Passeios e/ou atividades lúdico-pedagógicas que reportem custos acrescidos para a AFA, as quais só poderão ser realizadas pelo/a cliente mediante o preenchimento da devida autorização, pelo/a Encarregado/a de Educação/Significativo e pagamento antecipado da mesma.

ARTIGO 13º - SERVIÇOS EXTRA

1. O Preçário das atividades não incluídas, encontra-se afixado nos Serviços Administrativos, assim como no **Anexo A** do presente Regulamento Interno, cujo valor poderá sofrer alterações, sendo revisto anualmente pela Direção da AFA.

ARTIGO 14º - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Após a formalização do processo de admissão ou renovação, é acordada com o/a Encarregado/a de Educação/Significativo a data de início da prestação de serviços, em que é celebrado um contrato entre a AFA e o/a Encarregado/a de Educação/Significativo, elaborado por escrito, em duplicado, reciprocamente aceite e assinado por todos os outorgantes, definindo os termos e condições relativas à prestação de serviços.

2. O presente Regulamento Interno pressupõe o conhecimento e aceitação, por parte do/a Encarregado/a de Educação/Significativo, das presentes regras de funcionamento.
3. Poderão ser efetuadas alterações ao Contrato de Prestação de Serviços, mediante elaboração de uma adenda ao contrato existente, sujeita à aprovação de todos os outorgantes.
4. O Contrato de Prestação de Serviços pode ser suspenso e/ou rescindido nas seguintes situações:
 - 4.1. Com justa causa, por um dos outorgantes, sempre que ocorrerem circunstâncias, que pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente em caso de incumprimento de qualquer obrigação consignada no presente Regulamento Interno ou nas cláusulas contratuais vigentes, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da mesma;
 - 4.2. Sempre que se verifique a inadequação dos serviços às necessidades, a insatisfação ou a inadaptação do/a Cliente, Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s) ao funcionamento da Resposta Social de CRECHE, a AFA procede a uma avaliação da situação com o Cliente, Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s) e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Consoante o resultado dessa avaliação, e dependendo do grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a AFA, mediante deliberação da Direção, procede à suspensão (nos casos de situações menos gravosas) ou rescisão do Contrato de Prestação de Serviços (caso a situação se mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique), comunicada por carta registada, válida 8 (oito) dias úteis após a data da receção;
 - 4.3. O/a Encarregado/a de Educação/Significativo poderá proceder à rescisão sempre que considere que o processo contratual vigente não satisfaz as suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais, como o desemprego ou mudança de residência. Esta só será válida 15 (quinze) dias após preenchimento de impresso próprio, a solicitar à Direção da AFA a rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, com devida explanação do(s) motivo(s);
 - 4.4. Caducidade (p.e. ausência injustificada superior a 30 (trinta) dias).

ARTIGO 15º - PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL

1. Na data de início da prestação de serviços terá início o Programa de Acolhimento Inicial, que, sob a tutela do/a Educador/a de Infância responsável, e com a participação e contributo dos colaboradores da Resposta Social, do Cliente, Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s) na sua conceção, visa promover um processo de integração e adaptação eficaz na Resposta Social de CRECHE.
2. Após 30 (trinta) dias, será efetuada uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial.
3. Se durante o Programa de Acolhimento Inicial se verificar que o Cliente, Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s) não se integram ou adaptam ao funcionamento da Resposta Social de CRECHE, proceder-se-á à identificação dos indicadores que conduzem à sua inadaptação e à definição e implementação de estratégias para estes serem superados. Se após estas medidas, a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao/a Encarregado/a de Educação/Significativo de rescindir o Contrato de Prestação de Serviços.

ARTIGO 16º - PROCESSO INDIVIDUAL DE CLIENTE

1. Após a admissão é atribuído a cada cliente um número de cliente, singular e intransmissível, que substitui o número de candidatura, e corresponde à numeração do seu Processo Individual de Cliente (PIC). Este processo divide-se em dois componentes, nomeadamente:

1.1. Processo Individual de Cliente – vertente Administrativa, arquivado nos Serviços Administrativos, responsáveis pela sua atualização (com uma periodicidade anual), constituído pelos seguintes impressos:

- 1.1.1. Ficha de Admissão/Renovação e respetiva documentação necessária no acto da admissão ou renovação da matrícula;
- 1.1.2. Critérios de Admissão aplicados;
- 1.1.3. Exemplar de Contrato de Prestação de Serviços;
- 1.1.4. Exemplar da apólice do seguro escolar;
- 1.1.5. Horário habitual de permanência da criança na instituição;
- 1.1.6. Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
- 1.1.7. Declaração médica comprovativa do estado de saúde da criança e outras informações tais como dieta, medicação, alergias;
- 1.1.8. Comprovação da situação das vacinas e grupo sanguíneo;
- 1.1.9. Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
- 1.1.10. Outros impressos que, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, se revelem necessários;
- 1.1.11. Prestação de Informação no Atendimento;
- 1.1.12. Ficha de Candidatura e respetiva documentação necessária no ato da candidatura;
- 1.1.13. Cópia dos emails de Seleção da Candidatura e de Admissão.

1.2. Processo Individual de Cliente – vertente Pedagógica, arquivado no Gabinete de Coordenação, e na Plataforma On line de Registos e Gestão do Plano Pedagógico da Infância (PORGPI), acessível ao/a Educador/a de Infância, responsável pela sua atualização constituído pelos seguintes impressos:

- 1.2.1. Ficha de Admissão/Renovação (Parte I) e documentação que se revele pertinente para o/a Educador/a de Infância;
- 1.2.2. Entrevista de Avaliação Diagnóstica;
- 1.2.3. Programa de Acolhimento Inicial;
- 1.2.4. Plano Individual;
- 1.2.5. Relatórios das avaliações necessárias à elaboração do Plano Individual;
- 1.2.6. Relatório(s) de monitorização e avaliação do Plano Individual;
- 1.2.7. Registos da assiduidade, ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas da prestação dos serviços e participação nas atividades e outros considerados necessários;
- 1.2.8. Outros impressos que, no âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade, se revelem necessários.

2. Toda a informação constante no Processo Individual de Cliente é confidencial, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais (Decreto-Lei nº 67/98 de 26 de Outubro). O/A Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s) devem ter conhecimento da informação constante no Processo Individual de Cliente e podem solicitar o acesso a este, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas (acesso sujeito a autorização do/a Encarregado/a de Educação - e desde que se revele absolutamente imprescindível - ou de decisão judicial interposta para o efeito).

ARTIGO 17º - PLANO INDIVIDUAL

1. Da avaliação das necessidades e expectativas do cliente, do Programa de Acolhimento Inicial, e de outros dados de observação e/ou registos, relatórios de avaliação ou informações relevantes (internas ou externas à AFA), procede-se à elaboração do Plano Individual (PI), que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as estratégias delineadas para responder às necessidades, expectativas dos/as Cliente, Encarregado de Educação/Significativo(s) numa visão holística do mesmo. Tem como principais objetivos:

1.1. A aquisição de competências que o/a cliente ainda não adquiriu, considerando a sua faixa etária;

1.2. A manutenção das competências já adquiridas.

2. O Plano Individual é elaborado, implementado e posteriormente avaliado e revisto (semestralmente e sempre que se justifique) com a colaboração de todos os intervenientes necessários, especificamente, os/as colaboradores/as (internos ou externos à AFA), o/a Cliente, Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s).

3. Todos os intervenientes na elaboração do Plano Individual (os/as colaboradores/as, internos ou externos à AFA e os/as Cliente, Encarregado/a de Educação/Significativo/a) devem tomar conhecimento do mesmo.

CAPÍTULO III

FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL

ARTIGO 18º - INSTALAÇÕES

1. A Resposta Social de CRECHE desenvolve-se em equipamento, na Rua João Nunes Geraldo, nº10, 3750-466 Fermentelos, e é constituído pelas seguintes instalações, passíveis de serem frequentadas pelos Clientes, Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s), com supervisão dos/as colaboradores/as:

1.1. Gabinete de Coordenação;

1.2. Serviços Administrativos;

1.3. Gabinete de Enfermagem;

1.4. Salão Polivalente/Cultural;

1.5. Salas pedagógicas, nomeadamente:

1.5.1. Berçário - destinada a crianças até à Aquisição de Marcha;

1.5.2. Aquisição de Marcha - destinada a crianças entre a Aquisição da marcha e os 24 (vinte e quatro) meses;

1.5.3. Transição - destinada a crianças entre os 24 (quatro) meses e os 36 (trinta e seis) meses.

1.6. Refeitório;

1.7. Copa do berçário;

1.8. Instalações Sanitárias reservadas aos clientes.

2. A Resposta Social possui, ainda, instalações reservadas apenas à utilização dos/as colaboradores/as ou elementos dos órgãos de gestão e interditas aos clientes, nomeadamente:

2.1. Sala da Direção;

2.2. Cozinha;

2.3. Lavandaria;

2.4. Instalações Sanitárias reservadas aos/às colaboradores/as;

2.5. Arrumos/dispensas/salas das máquinas.

ARTIGO 19º - COLABORADORES/AS DA RESPOSTA SOCIAL

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) assim como os respetivos horários.

- O conteúdo funcional do **Educador de Infância**, de acordo com a legislação em vigor é: organizar e aplicar os meios educativos adequados em ordem ao desenvolvimento integral da criança, nomeadamente psicomotor, afetivo, intelectual, social e moral; acompanhar a evolução da criança e estabelecer contatos com os Encarregados (s) de Educação/Significativos no sentido de se obter uma Ação Educativa Integrada. Ao Educador de Infância compete ainda, coordenar as atividades de Animação Educativa da Sala de Educação Pré escolar.

- O conteúdo funcional do **Ajudante de Ação Educativa**, de acordo com a legislação em vigor é: participar nas atividades socioeducativas; ajudar nas tarefas de alimentação, cuidados de higiene e conforto diretamente relacionados com a criança; vigiar as crianças durante o repouso e na sala de aula; assistir as crianças nos transportes, nos recreios, nos passeios e visitas de estudo.

- O conteúdo funcional do **Auxiliar de Serviços Gerais**, de acordo com a legislação em vigor é: proceder à limpeza e arrumação das instalações; assegurar o transporte de alimentos ou outros artigos; servir refeições; desempenhar funções de estafeta e proceder à entrega de correspondência e executar outras tarefas não específicas que se enquadram no âmbito da sua categoria profissional.

2. A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da portaria n.º 262/2011 de 31 de Agosto, seu nome encontra-se afixado no painel informativo.

À Direção Técnica/pedagógica compete:

- Desenvolver um modelo de gestão adequado ao bom funcionamento das Respostas Sociais da Infância zelando pelo conforto das crianças, preservando a qualidade dos espaços e o atendimento, com particular atenção aos aspetos de higiene, alimentação e desenvolvimento global;
- Supervisionar os critérios de admissão, conforme o disposto no Regulamento Interno;
- Promover a melhoria contínua dos serviços prestados e a gestão de programas internos de qualidade;
- Coordenar a aplicação do Projeto Educativo do Estabelecimento;
- Coordenar a atividade educativa, garantindo, designadamente, a execução das orientações curriculares, bem como as atividades de animação socioeducativa;
- Organizar tecnicamente toda a ação do pessoal docente, técnico e auxiliar;
- Organizar, de acordo com as normas da Instituição e com as leis, a distribuição de serviço docente e não docente;
- Estabelecer o horário de funcionamento de acordo com as necessidades das famílias, salvaguardando o bem-estar das crianças e tendo em conta as normas da Instituição e da Lei.
- A Diretora pode acumular funções docentes.

ARTIGO 20º - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A Resposta Social de CRECHE funciona nos dias úteis, das 07h30 (sete horas e trinta minutos) às 19h00 (dezanove horas), durante o ano letivo.

2. A Resposta Social de CRECHE encontra-se encerrada aos fins-de-semana; feriados obrigatórios; feriado municipal; Terça-feira de Carnaval; Segunda-feira de Páscoa; outras datas por deliberação da Direção; ao longo do ano, sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância de ponto aos/às funcionários/as e/ou quando existir recomendação dos Serviços Oficiais; e no caso de surto de doença infecto-contagiosa.

3. A permanência do/a cliente após o horário de funcionamento mencionado no ponto 1, só é possível a título excecional, e mediante o pagamento de uma penalização, especificamente:

3.1. Entre as 19h00 (dezanove horas) e as 19h15 (dezanove horas e quinze minutos): 2,50€ (dois euros e cinquenta cêntimos);

3.2. Entre as 19h15 (dezanove horas e quinze minutos) e as 19h30 (dezanove horas e trinta minutos) e por cada período de 15 minutos superior a este horário, serão cobrados 2,50€ (dois euros e cinquenta cêntimos) por cada um;

4. As refeições processam-se, normalmente, segundo o seguinte horário:

4.1. Reforço: a partir das 09h00 (nove horas);

4.2. Almoço: a partir das 11h00 (onze horas);

4.3. Lanche: a partir das 15h00 (quinze horas).

5. Os Serviços Administrativos da AFA funcionam em dias úteis, das 9h00 (nove horas) às 12h30 (doze horas e trinta minutos) e das 14h00 (catorze horas) às 19h (dezanove horas).
6. Os/As Educadores/as de Infância e o/a Coordenador/a Pedagógico/a possuem um horário de atendimento a Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s), sendo este divulgado no início do ano letivo.
7. A Instituição funciona no mês de Agosto por deliberação da Direção, salvo indicação em contrário da Segurança Social:
 - 7.1. O(s) Encarregado(s)/a(s) de Educação/Significativo(s) receberão um impresso próprio para poderem manifestar a sua necessidade, indicando qual o período de férias da criança;
 - 7.2. O(s) Encarregado(s)/a(s) de Educação/Significativo(s) deverão preencher/entregar o impresso até ao dia 15 de Março.

ARTIGO 21º - ALIMENTAÇÃO

1. A alimentação fornecida pela AFA é elaborada sob orientação de Nutricionista, e as ementas encontram-se afixadas em local visível.
2. Caso o/a Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s) o/a pretenda, por opção própria, consumir outro tipo de alimentos que não os fornecidos pela AFA, deverá providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer tipo de reembolso ou desconto na mensalidade/comparticipação familiar atribuída.
3. Sempre que o/a cliente apresentar necessidades devidamente comprovadas, mediante declaração médica e informadas atempadamente por parte dos Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s), a AFA compromete-se a respeitar as mesmas sendo acordado com a Instituição uma das seguintes opções:
 - 3.1 – A AFA fornecerá os alimentos necessários, aplicando-se um acréscimo de 10% à mensalidade;
 - 3.2 – Sempre que os pais/ Encarregados/as de Educação/ Significativos/as fornecerem os alimentos necessários, aplicar-se-á uma redução à mensalidade de 5%;
 - 3.3 – Sempre que os Encarregados/as de Educação/ Significativos/as trouxerem os alimentos confeccionados/ acondicionados em termos individuais próprios, aplicar-se-á uma redução de 10% à mensalidade.
4. A entrega de alimentos e/ou bebidas aos clientes provenientes do exterior da AFA (p.e. bolos de aniversário) só será possível mediante autorização do/a Coordenador/a Pedagógico/a ou do/a Educador/a de Infância responsável. Esta só se poderá efetuar após preenchimento de impresso próprio, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, assinalando se se destina a consumo individual ou de todos os/as clientes.

ARTIGO 22º - CUIDADOS DE HIGIENE, SAÚDE E CONFORTO

1. Para a prestação dos cuidados de higiene, a AFA fornece aos/às seus/suas clientes, gel de banho e soro fisiológico.
2. Se o/a Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s) pretenda, por opção própria, usufruir de outros produtos ou serviços que não os disponibilizados pela AFA, deverá providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer tipo de reembolso ou redução na mensalidade/comparticipação familiar.
3. Na Resposta Social de CRECHE não é permitida a frequência de clientes que apresentem alguns sintomas de doença (p.e. febre, diarreia, vômitos, erupções cutâneas), até ao total desaparecimento dos mesmos. Se estes sintomas se verificarem durante o horário de funcionamento da Resposta Social, será imediatamente contactado o Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s), para que, como medida profilática, o/a cliente seja retirado/a do equipamento até 1h30 (uma hora e trinta minutos) após o contato.
4. Em caso de doença prolongada, constatação de doença infeto-contagiosa ou apresentação de alguns sintomas de doença (p. e. febre, diarreia, vômitos, erupções cutâneas) o/a cliente só poderá retomar a frequência da Resposta Social de CRECHE mediante apresentação de declaração médica que comprove que pode frequentar este tipo de equipamento.
5. Se se verificar que o/a cliente apresenta infestação de parasitas, será contactado o/a Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s), para que, como medida profilática, o/a cliente seja retirado do equipamento até 1h30 (uma hora e trinta minutos) após o contato. O/A cliente só poderá regressar após o desaparecimento dos mesmos.
6. Em caso de acidente ou doença súbita, o/a cliente será encaminhado para o Hospital mais próximo, sendo o Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s), imediatamente contactado.
7. A administração medicamentosa, quer em SOS, quer de utilização prolongada, durante o horário de funcionamento da Resposta Social, só será possível mediante apresentação da prescrição médica e o preenchimento de impresso próprio, de acordo com os requisitos do Sistema de Gestão de Qualidade, e a entrega da medicação na sua embalagem original e devidamente identificada.

ARTIGO 23º - RECEPÇÃO E ENTREGA DOS/AS CLIENTES

1. A receção dos/as clientes na Resposta Social de CRECHE deverá ocorrer até às 10h00 (dez horas). A receção após este horário deve ser comunicada e justificada com a antecedência mínima de 1 (um) dia.
2. No âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade, a receção/entrega dos/as clientes só será considerada válida mediante o registo, por parte do Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s), devidamente identificado, da hora de entrada/saída no equipamento, e da receção/entrega do colaborador destacado para essa função. A Resposta Social de CRECHE não assume qualquer responsabilidade pela segurança dos/as clientes cujo Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s) não cumpra este requisito. (quer pelo não preenchimento, quer pela entrega noutra local ou a outro/a colaborador/a).

3. No momento da receção, o Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s) deverá registar na PORGPPI e/ou transmitir as informações que considerar relevantes para a rotina do/a cliente.
4. A identificação dos Significativos autorizados a retirar o/a cliente da Resposta Social de CRECHE deverá ser efetuada, mediante preenchimento de impresso próprio, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, no momento da admissão ou renovação da matrícula, devendo acompanhar-se dos documentos de identificação dos mesmos.
5. Excepcionalmente poderão ser autorizados outros significativos, através das seguintes formas:
 - 5.1. Realização de uma chamada telefónica, ou envio de uma mensagem para a PORGPPI em que o/a Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s) transmite aos colaboradores da Resposta Social uma palavra-passe, que a pessoa autorizada deverá mencionar quando se dirigir à Resposta Social para retirar o/a cliente;
 - 5.2. Preenchimento de uma autorização excecional, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, por parte do/a Encarregado/a de Educação e/ou Significativo(s), válida apenas para o dia em questão, com a nomeação do Significativo, tal como surge no seu documento de identificação. Este deverá apresentar o seu documento de identificação (Cartão de Cidadão ou Autorização de Residência) quando se dirigir à Resposta Social. Somente após se verificar a conformidade dos dados, o/a cliente ser-lhe-á entregue.

ARTIGO 24º - PAGAMENTO DA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A mensalidade/comparticipação familiar, tal como os serviços extra, deverão ser pagos em numerário, cheque, por multibanco ou transferência bancária, nos Serviços Administrativos, do dia 1 (um) ao dia 10 (dez) do mês a que corresponde.
2. A falta de pagamento no prazo indicado origina a obrigação de pagamento de 0,50€ (cinquenta cêntimos), por cada dia útil de atraso, a título de multa.
3. Verificando-se ausências injustificadas ou ausências justificadas com duração inferior a 15 (quinze) dias consecutivos, não haverá lugar a qualquer redução da mensalidade/comparticipação familiar.
4. Haverá lugar a uma redução de 25% (vinte e cinco por cento) da mensalidade/comparticipação familiar quando se verificarem ausências justificadas com duração superior a 15 (quinze) dias consecutivos, mediante solicitação em impresso próprio e parecer favorável da Direção.
5. Para efeitos do cálculo da mensalidade/comparticipação familiar, consideram-se ausências justificadas as seguintes situações, desde que devidamente justificadas: doença ou férias dos Encarregado/a de Educação/Significativos (justificadas pela entidade patronal). A não entrega do comprovativo que justifique as ausências referidas ou a constatação de outras situações que não se incluam nas mencionadas são consideradas como ausências injustificadas, o que dá lugar ao pagamento da totalidade da mensalidade/comparticipação familiar.
6. Se se verificar um atraso no pagamento da mensalidade/comparticipação familiar superior a 30 (trinta) dias, sem qualquer justificação, terá como consequência o encaminhamento do processo, por parte dos Serviços Administrativos, a reunião de Direção, para se proceder à análise e eventual rescisão do Contrato de Prestação de Serviços.

ARTIGO 25º - PROJETO PEDAGÓGICO/PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

1. Anualmente é elaborado, com a participação dos/as colaboradores/as da AFA, um Projeto Pedagógico e Plano Anual de Atividades para as Respostas Sociais para a Infância, considerando, nomeadamente:
 - 1.1. Necessidades educativas e sociais de cada cliente;
 - 1.2. Capacidade de desenvolvimento global de cada cliente;
 - 1.3. Interesses de cada cliente;
 - 1.4. Cultura, religião, nacionalidade e idade dos/as clientes.
2. A Resposta Social de CRECHE compromete-se a:
 - 2.1. Reunir todas as condições para a prática das atividades previstas (p.e. transporte nos veículos da AFA, com o acompanhamento e supervisão dos/as colaboradores/as da mesma);
 - 2.2. Informar o/a Encarregado de Educação/Significativo(s) e todos os intervenientes das alterações nas atividades previstas no Projeto Pedagógico.
3. A Resposta Social de CRECHE só assegura a participação do/a cliente nas atividades realizadas no exterior mediante o preenchimento e devolução em tempo útil, por parte do/a Encarregado/a de Educação/Significativo, de impresso próprio, exigido no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.
4. Os/As Educadores/as de Infância e o/a Coordenador/a Pedagógico/a reúnem-se diariamente durante 1h (uma hora), designada de hora pedagógica, para planeamento e avaliação das atividades previstas no Plano Anual de Atividades.
5. A avaliação e revisão do Plano Anual de Atividades é realizada após cada atividade, com a colaboração de todos os intervenientes, nomeadamente, dos/as colaboradores/as (internos/as ou externos/as à AFA).

ARTIGO 26º - DIREITOS E DEVERES DOS/AS CLIENTES

1. São direitos dos/as Clientes, Encarregados de Educação e Significativo(s):
 - 1.1. Usufruir dos serviços incluídos na mensalidade/comparticipação familiar;
 - 1.2. Participar nas atividades previstas no Projeto Pedagógico/Plano Anual de Atividades, considerando as suas necessidades e interesses;
 - 1.3. Constatar que a sua identidade, personalidade, intimidade, privacidade, hábitos de vida, necessidades, interesses, expectativas, convicções religiosas, sociais e/ou políticas são consideradas com dignidade e respeitadas por todos os/as colaboradores/as e clientes da AFA;
 - 1.4. Serem respeitados por todos/as os/as colaboradores/as e membros dos órgãos de gestão da AFA;
 - 1.5. Serem respeitados pelos/as restantes clientes das Respostas Sociais disponibilizadas pela AFA;
 - 1.6. Proceder, educadamente, a reclamações sobre a qualidade dos serviços prestados e/ou o registo de ocorrências junto do/a Educador/a de Infância responsável ou do/a Coordenador/a Pedagógico/a da AFA.

2. São deveres dos/as Clientes, Encarregados/as de Educação e Significativo(s):

2.1. Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente Regulamento Interno;

2.2. Cumprir todas as regras da AFA relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;

2.3. No âmbito da candidatura, da admissão e/ou renovação e da prestação de serviços:

2.3.1. Declarar com verdade e rigor todas as informações requeridas pela AFA, bem como os rendimentos auferidos e as despesas anuais fixas, mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente, de natureza fiscal;

2.3.2. Informar a AFA de qualquer alteração nas informações requeridas e nos rendimentos e/ou despesas apresentadas;

2.3.3. Manter atualizados os seus contatos, bem como os do(s) significativo(s) de referência em caso de emergência;

2.4. Proceder ao pagamento da mensalidade/comparticipação familiar;

2.5. Avisar com antecedência as suas ausências, especificamente:

2.5.1. Com, no mínimo, 1 (um) dia de antecedência quando se verifique uma ausência pontual;

2.5.2. Com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência a previsão de ausência prolongada da Resposta Social. Caso se verifique uma situação imprevista (p.e. doença súbita), deverá apresentar (até cinco dias depois) o comprovativo/declaração médica que justifique a sua ausência, sob pena desta ser considerada uma ausência injustificada.

2.6. Apresentar-se nas instalações da AFA cumprindo os cuidados básicos de higiene pessoal;

2.7. Disponibilizar sempre que necessário, ou requerido, os produtos necessários para a prestação de serviços por parte da AFA;

2.8. Participar nas reuniões agendadas pela Direção e/ou Equipa Técnica da AFA;

2.9. Respeitar os/as colaboradores/as e membros dos órgãos de gestão da AFA;

2.10. Respeitar integralmente os/as restantes clientes das Respostas Sociais disponibilizadas pela AFA;

2.11. Colaborar na conservação das instalações, equipamentos e materiais utilizados na AFA.

ARTIGO 27º - DIREITOS E DEVERES DA AFA

1. São direitos da AFA:

- 1.1. Fazer cumprir as regras de funcionamento descritas no presente Regulamento Interno,
- 1.2. Fazer cumprir todas as regras relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- 1.3. Mediante as ocorrências ou irregularidades que interfiram com o funcionamento da Resposta Social, quer considerando o presente Regulamento Interno, quer considerando o Sistema de Gestão da Qualidade, proceder às seguintes ações, cuja decisão produz efeito no dia em que é conhecida pelos Encarregados de Educação e Significativo(s):
 - 1.3.1. Advertência verbal;
 - 1.3.2. Repreensão registada;
 - 1.3.3. Expulsão da Resposta Social de CRECHE.
- 1.4. Proceder à rescisão do Contrato de Prestação de Serviços se, no âmbito da admissão ou renovação de matrícula e da prestação de serviços:
 - 1.4.1. O/A Encarregado/a de Educação/Significativo(s) não declararem com verdade e rigor todas as informações requeridas pela AFA, bem como os rendimentos auferidos e as despesas anuais fixas, mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente, de natureza fiscal;
 - 1.4.2. O/A Encarregado de Educação e Significativo(s) não informarem a AFA de qualquer alteração nas informações requeridas e nos rendimentos e/ou despesas apresentadas.

2. São deveres da AFA:

- 2.1. Garantir a qualidade dos serviços prestados, através do cumprimento dos requisitos legais em vigor e da promoção da melhoria contínua dos mesmos;
- 2.2. Disponibilizar um quadro de colaboradores/as com formação e qualificação necessária e adequada à execução das suas funções;
- 2.3. Atualizar os Processos Individuais dos/as Clientes;
- 2.4. Atualizar o preço dos serviços extra e condições de prestação de serviços.

ARTIGO 28º - CONFIDENCIALIDADE

1. A AFA garante ao/à Cliente, Encarregado/a de Educação/Significativo(s) respeito pela sua privacidade e confidencialidade, comprometendo-se que toda a informação prestada pelos mesmos seja confidencial, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais (Decreto-Lei nº 67/98 de 26 de Outubro), só podendo ser utilizada por outros mediante autorização do/a Encarregado de Educação (e desde que se revele absolutamente imprescindível) ou decisão judicial interposta para o efeito.

ARTIGO 29º - NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS TRATOS

1. A AFA, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, possui um procedimento documentado que define as formas de prevenção, atuação e gestão das situações de negligência, abuso e maus-tratos aos/às seus/suas clientes.

ARTIGO 30º - GESTÃO DE OBJETOS

1. A AFA não se responsabiliza por qualquer dano na roupa dos/as clientes, ou por eventuais trocas quando esta não se encontrar identificada; nem pela perda de brinquedos ou outro tipo de objetos de que o/a cliente se faça acompanhar e utilize nas instalações da AFA.

ARTIGO 31º - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. De acordo com a legislação em vigor, a AFA possui um Livro de Reclamações que poderá ser solicitado, sempre que desejado:

1.1. Junto dos Serviços Administrativos, no horário de funcionamento dos mesmos;

1.2. Junto dos/as Colaboradores/as Responsáveis da Resposta Social, em horário de não funcionamento dos Serviços Administrativos.

1.3. Na Plataforma do livro de Reclamações Eletrónico.

ARTIGO 32º - RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

1. As partes acordam que, para julgamento de quaisquer questões emergentes da interpretação, existência, validade, eficácia, aplicação, integração ou incumprimento do presente regulamento, diligenciarão por todos os meios de diálogo e modos de composição negociada de interesses com vista a obter uma solução concertada de interesses através de meios de resolução de acordo;
2. Somente em caso de se frustrar a via extrajudicial de resolução de conflitos, será a questão conflituosa, submetida ao foro competente do Instituto de Segurança Social de Aveiro.
3. Para resolução de qualquer eventual litígio emergente, convencionam-se o Tribunal Judicial da Comarca de Águeda.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 33º - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS/CASOS OMISSOS

1. As lacunas verificadas, bem como os casos omissos, duvidosos ou de caráter excecional, considerando o presente Regulamento Interno, serão resolvidos mediante deliberação da Direção da AFA.

ARTIGO 34º - ENTRADA EM VIGOR

1. As alterações feitas ao presente Regulamento serão dadas a conhecer aos Sócios, Familiares e à Segurança Social, trinta dias antes de entrar em vigor.

2. O presente Regulamento Interno entra em vigor a _____, revogando na sua totalidade o até então em vigor. Deve ser revisto sempre que se considere oportuno.

ARTIGO 35º - CONTROLO DAS REVISÕES

DATA	REVISÃO	CONTEUDO DA REVISÃO
01 de Junho de 2011	01	Redacção da versão original
31 de Março de 2014	02	<u>Alterada a redacção dos artigos:</u> Art.º 6 - Acrescentado o ponto 2.2 e subsequentemente todos os outros passaram a pontos seguintes; Alteração, em todos os pontos, da redacção de: Pais e/ou Encarregados de Educação, para Encarregado de Educação e/ou Significativo; Art.º 7 - Alterados os pontos 2 e 4; Art.º 8 - Alterados os pontos 1 e 5; Art.º 9 - Alterado o ponto 2 e 3, nomeadamente: 3.1.2, 3.1.3., 3.1.4., 3.3.2. e ponto 6; Art.º 10 - Alterados os pontos 11, 12 e 13; Art.º 11 - Alterado o ponto 1, nomeadamente: 1.4, 1.5 e 1.6; Art.º 13 - Alterado o ponto 2; Art.º 14 - Alterado o ponto 2; Art.º 15 - Alterado o ponto 1, nomeadamente: 1.1., 1.2., 1.2.3. Art.º 16 - Alterados os pontos 1 e 2; Art.º 17 - Alterado o ponto 1, nomeadamente: 1.5., 1.5.1, 1.5.2 1.6., 1.7 e acrescentado o ponto 1.8; Art.º 18 - Alterado o ponto 1, ponto 3, nomeadamente: 3.1., 3.2. e o ponto 5; acrescentado o ponto 7; Art.º 24 - Alterados os pontos 1, 3 e 5; Art.º 25 - Alterado o ponto 2 e 2.4; Art.º 26 - Alterado o ponto 1, nomeadamente 1.4.1; Art.º 27 - Alterado o ponto 1; Art.º 29 - Alterado o ponto 1; Art.º 30 - Alterado o ponto 1.
Julho de 2015	03	<u>Alterada a redacção do artigo:</u> Art.º 3 - Alterados os pontos 1.2 e 1.3; Art.º 4 - Alterado o ponto 1;

		Art.º 7 – Alterados os pontos 3 e 4; Art.º 9 – Alterado o ponto 1; Art.º 10 – Alterados os pontos 1, 2 e 5; Art.º 17 – Alterados o ponto 1.5.3;
28 de março de 2018	04	Art.º 6 – Alterado o ponto 2.1 Art.º 9 – Alterado o ponto 2.1 Art.º 10 – Alterado o ponto 13 e 15 Art.º 12 – alterado o ponto 1.1 Art.º 19 – Alterado o ponto 3,2 ; 5 ; 7.2; Art.º 21 – Alterado o ponto 1
Novembro de 2019	05	Art.º 20 – Acrescentados os pontos 3.1, 3.2 e 3.3
Dezembro de 2024	06	Art.º 2 – Alterada a redação do ponto 2.2; Art.º 3 – Alterados os pontos: 1.1, 1.3, 1.4 e 1.5; Acrescentados os pontos: 1.8, 1.9, 1.10, 1.11, 1.12 e 1.13; Art.º 5 – Alterada a redação dos pontos: 1, 2 e 3; Art.º 6 – Alterada a redação dos pontos: 1, 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2, 6 e 7; Retirados os pontos: 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 3, 4 e 5; Art.º 7 – Alterada a redação dos pontos: 2, 3 e 4, nomeadamente, ajuste dos critérios de priorização; Acrescentado o ponto 5; Art.º 8 – Alterada a redação dos pontos: 1, 3, 4, 5 e 6; Art.º 9 – Alterada redação dos pontos: 1.1, 2.1, 3, 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.6, 3.3.1, 3.3.2, 4 e 5; Art.º 10 – Alterada a descrição do Artigo; Alterada a redação com atualização de legislação nos pontos: 1 e 6; Eliminado o ponto 9; Alterada a redação dos pontos: 13, e 15; Art.º 11 – Alterada a descrição do Artigo; Alterada a redação do ponto 1.6.; Acrescentado o ponto 2; Art.º 12 – Alterada a descrição do Artigo; Alterados os pontos: 1.1 e 1.2; Redação de um novo Artigo; O Artº13 passou para o Art.º 14 e assim sucessivamente; Art.º 13 – Alterada a redação dos pontos: 1 e 4.2; Art.º 14 – Alterados os pontos: 1, 2 e 3; Art.º 15 – Alterada a redação dos pontos: 1.1.7, 1.1.13, 1.2, e 2; Art.º 16 – Alterada a redação dos pontos: 1, 2, e 3; Art.º 17 – Alterada a redação dos pontos 1, 1.5.1, 1.5.2 e 1.5.3; Art.º 18 – Alterada a redação dos pontos: 1 e 2; Art.º 19 – Alterada a redação dos pontos: 3, 6 e 7.2; Art.º 20 – Alterados os pontos: 2, 3, 3.2 e 3.3; Art.º 21 – Alterada a redação dos pontos: 2, 3, 5 e 6; Art.º 22 – Alterados os pontos: 2, 3, 4, 5.1 e 5.2; Retirados os pontos: 6 e 7; Art.º 23 – Alterada a redação dos pontos: 1 e 5; Art.º 24 – Alterada a redação do ponto 2.2; Art.º 25 – Alterada a redação dos pontos: 1, 2.3.1, e 2.5.2; Retirado o ponto 2.8; Art.º 26 – Alterada a redação dos pontos: 1.3, 1.4.1, e 1.4.2; Art.º 29 – Retirados os pontos 1 e 2; Alterada a redação do ponto 3 que passou a 1; Art.º 30 – Alterado o ponto 1 e acrescentados os pontos: 1.1, 1.2, e 1.3; Redação de um novo artigo; Alteração da numeração dos artigos seguintes; Art.º 32 – Acrescentado o ponto 1.

ARTIGO 36º - APROVAÇÃO

Fermentelos, 02 de Dezembro de 2024

A DIREÇÃO

Presidente: João Dias

Secretário: Cristina Nogueira

Tesoureiro: João Moisés

