



## **PREÂMBULO**

O “Espaço Infantil” com acordo de cooperação para a resposta social de Creche celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Faro, em 07/12/2012 foi cedido em regime de comodato à Fundação António Aleixo, fundação de solidariedade social.

A Creche é uma resposta social desenvolvida para acolher crianças entre os 3 e os 36 meses, durante o período diário correspondente ao impedimento dos pais ou da pessoa que tenha a sua guarda de fato, vocacionado para o apoio à criança e à família.

São considerados valores fundamentais para a prática da ação institucional, a legalidade, a neutralidade política, económica e religiosa como referência da ação, a responsabilidade e a competência como atributos do profissionalismo e a integridade como condição da liberdade, quer pessoal, quer dos clientes que assiste.

A manutenção da confidencialidade é um elemento fundamental da ética profissional que abrange todos os colaboradores.

A administração, colaboradores, clientes e familiares têm o dever de não formular entre si, pretensões ilegais ou contrárias ao presente regulamento.

A prestação deste serviço torna indispensável a articulação eficaz da conduta de todos os colaboradores com a instituição, de forma a tornar viável uma boa qualidade dos serviços.

## ***Artigo 1º***

### ***Objetivos***

São objetivos desta resposta social:

1. Proporcionar o bem-estar e desenvolvimento integral das crianças num clima de segurança afetiva e física, durante o afastamento parcial do seu meio familiar através de um atendimento individualizado;
2. Colaborar estreitamente com a família na partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo das crianças;
3. Sinalizar e encaminhar problemas sociais, definindo formas de prevenção e/ ou intervenção sociocomunitária;
4. Colaborar de forma eficaz no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência assegurando o seu encaminhamento adequado;
5. Dar uma resposta socioeducativa à primeira infância, constituindo um espaço de gestão de afectos, gerador de estímulos e estabilizador da relação criança-família.

## ***Artigo 2º***

### ***Destinatários***

A creche destina-se a crianças dos 3 aos 36 meses, filhos ou dependentes de residentes no concelho de Loulé.

## ***Artigo 3º***

### ***Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas***

1. Na Creche “ Espaço Infantil” são prestados os seguintes serviços/ atividades:

- 1.1 Cuidados de higiene de conforto, de segurança e de carinho, de vigilância e de proteção adequados à idade de cada criança;
- 1.2 Cuidados de alimentação diferenciada de acordo com as necessidades da criança e suas idades de referência;
- 1.3 Tempos de repouso;
- 1.4 Atividades lúdicas e pedagógicas introduzidas progressivamente em conformidade com a idade e desenvolvidas em interior e ao ar livre em espaço próprio protegido;
- 1.5 Atividades extracurriculares, definidas anualmente pela equipa pedagógica e constantes em anexo ao presente regulamento (anexo 2)

#### ***Artigo 4º***

#### ***Candidatura***

- 1 Para efeitos de admissão, 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 efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1 Documentos de Identificação do cliente e dos seus representantes legais;
  - 1.2 Cartão de Contribuinte do cliente e dos seus representantes legais;
  - 1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e dos seus representantes legais;
  - 1.4 Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5 Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;

- 1.6 Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar do cliente;
  - 1.7 Comprovativos das despesas
  - 1.8 Cópia da última declaração de IRS do agregado familiar do cliente;
  - 1.9 Comprovativo de liquidação da última declaração de IRS do agregado familiar do cliente;
  - 1.10 Cópia dos 3 últimos recibos de vencimento de todos os elementos do agregado familiar do cliente;
  - 1.11 Declaração assinada pelo representante legal do cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
  - 1.12 Declaração médica que ateste que a criança tem condições para frequentar o equipamento.
- 
- 2 O período de candidatura (novas inscrições ou renovação de inscrições) será fixado anualmente pelo Conselho de Administração, através de publicação em 2 jornais locais e nas instalações da instituição.
  
  - 3 A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues nas instalações do Espaço Infantil.
  
  - 4 Em caso de admissão urgente, poderá ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### ***Artigo 5º***

#### ***Capacidade***

A creche “Espaço Infantil” tem capacidade para 136 crianças.

Ao abrigo do Protocolo de Cooperação estabelecido com o “Município de Loulé” e “Loulé Concelho Global, em Unipessoal SA” a Fundação António Aleixo disponibilizará 60 vagas a filhos de funcionários da Câmara Municipal de Loulé, devendo esta fazer a indicação nominal até Julho de cada ano. As restantes 76 vagas são destinadas à comunidade.

### ***Artigo 6º***

#### ***Condições de Admissão***

Poderão frequentar o equipamento, todos os indivíduos com idade compreendida entre os 3 e os 36 meses de idade, filhos ou dependentes de residentes no Concelho de Loulé.

A admissão de crianças com deficiência, deverá ser objecto de avaliação conjunta dos técnicos do estabelecimento e dos técnicos especialistas que prestam apoio, tendo em atenção:

- O parecer técnico da equipa de apoio técnico precoce, sempre que as houver, ou os serviços especializados do ISS ou de IPSS;
- Em igualdade de circunstâncias, a deficiência constitui fator de prioridade;
- A admissão deverá ser feita o mais precocemente possível, tendo em conta as necessidades das crianças e dos pais;
- A admissão ao longo do ano terá lugar, quando tal se verifique absolutamente necessário;

## **Artigo 7º**

### ***Critérios de Admissão***

A admissão dos clientes da comunidade será efetuada com base em critérios de priorização. O peso a atribuir a cada um dos critérios, de forma a estabelecer a priorização das inscrições e das situações em lista de espera, são os seguintes:

- Ausência ou indisponibilidade dos pais em assegurar aos filhos os cuidados necessários – 40%;
  - Fracos recursos económicos – 20%;
  - Ordem de inscrição (1ª inscrição) – 18%;
  - Crianças em situação de risco (comprovado) – 11%;
  - Crianças com irmão (s) a frequentar a instituição ou filhos de funcionários ou filhos de elementos dos órgãos sociais da instituição – 6.5%;
  - Crianças com necessidades educativas especiais (comprovadas) – 2%;
  - Crianças órfãos de pais bombeiros – 2%;
  - Crianças com famílias monoparentais ou numerosas – 0.5%;
- (Para mais informações consultar anexo 1)

## **Artigo 8º**

### ***Processo de Admissão***

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico da Resposta Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir o Presidente do Conselho de Administração.

3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias úteis.
4. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos:
  - O valor da Inscrição, definida anualmente pelo Conselho de Administração e afixada no preçário disponível na secretaria do Espaço Infantil;
  - 1ª Participação familiar.
5. A renovação da matrícula, cujo valor é definido anualmente pelo Conselho de Administração e afixado no preçário disponível na secretaria do Espaço Infantil será paga conjuntamente com a participação mensal de Setembro de cada ano.
6. Só serão aceites renovações de matrícula de crianças cujos pagamentos de participação familiares se encontrem regularizados.

### ***Artigo 9º***

#### ***Lista de Espera***

Os clientes que satisfaçam as condições de admissão mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera do estabelecimento pelo período de um ano. Esta inscrição respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de priorização. Se a admissão não ocorrer passado 1 ano da inscrição os representantes dos clientes terão de proceder a renovação da inscrição que ocorrerá no período estipulado no ponto 2 do artigo 4º.

No prazo máximo de 5 dias úteis após a candidatura, o representante legal do cliente será informado da sua integração na lista e do lugar que ocupa.

Trimestralmente ou sempre que o solicite, o representante legal do cliente será informado da sua posição na lista.

Semestralmente, ou sempre que o representante legal do cliente informe que foram alteradas as condições em que foi selecionado, procede-se à avaliação dos requisitos e consequente actualização da lista de espera.

### **Artigo 10º**

#### **Seguro**

Compete à instituição o seguro de cada cliente que frequenta o estabelecimento, sendo imputável às famílias o pagamento do respetivo prémio.

### **Artigo 11º**

#### **Comparticipação familiar**

- 1 A frequência das atividades da Creche fica sujeita ao pagamento de uma participação familiar, variável em função dos rendimentos *per capita* do agregado familiar, seguindo os escalões de rendimento:

1º Escalão: Até 30% RMM (Remuneração Mínima Mensal)

2º Escalão: 30% a 50% RMM

3º Escalão: 50% a 70% RMM

4º Escalão: 70% a 100% RMM

5º Escalão: 100% a 150% RMM

6º Escalão: Mais 150% RMM

Atividades	Escalões de Rendimento					
	1º	2º	3º	4º	5º	6º
Creche	34,75%	34,80%	34,85%	34,90%	34,95%	35%



- 2 De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4 de 16/12/2014, o cálculo do rendimento “*per capita*” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

n

Sendo:

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 Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum, designadamente:
- 3.1 Cônjuge, ou pessoa em união de fato há mais de dois 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 cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - 3.5 Adotados e tutelados pelo cliente 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 rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos:
- 4.1 Do trabalho dependente;
  - 4.2 Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais – montante resultante da aplicação dos

coeficientes previstos no código IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados;

- 4.3 De pensões – velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de natureza idêntica, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros 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 dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imoveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que desses bens não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado neste ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou no documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante. A aplicação desta % não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do cliente e respetivo agregado familiar, salvo se o valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Remuneração Mínima Mensal Garantida, situação em que é

considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;

- 4.7 Rendimentos de capitais – Juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros;
- 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 Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- 5.1 O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- 5.2 O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- 5.3 Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- 5.4 As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

O limite máximo considerado nas despesas mensais fixas a que se referem as alíneas 5.2, 5.3 e 5.4 será o equivalente à retribuição mínima mensal garantida.

6 A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado. A falta de entrega destes documentos, no prazo concedido para o efeito, poderá determinar a fixação da comparticipação familiar máxima.

7 Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento poderão ser feitas diligências

complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, podendo a instituição solicitar a entrega dos créditos depositados em contas bancárias e outros valores mobiliários, de que o cliente ou qualquer elemento do agregado familiar sejam titulares a 31 de Dezembro do ano relevante, considerando-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5% sobre os mesmos.

- 8 A prova das despesas referidas nas alíneas 5.2, 5.3 e 5.4 do número anterior, será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.
- 9 Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais do que um elemento do agregado familiar, no caso de ser filho de colaborador da instituição ou filho de membro dos órgãos sociais.
- 10 A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
- 11 As comparticipações familiares serão revistas anualmente, no mês de Agosto, com efeitos a partir do mês de Setembro, não sendo aceites revisões de comparticipação familiar durante o ano letivo. O pagamento do mês de Agosto é feito fraccionadamente juntamente com os restantes meses a partir do mês de Outubro. Não será restituída qualquer verba caso se verifique a saída antecipada do utente.

- 12 A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
- 13 A participação familiar máxima calculada, não poderá exceder o custo médio real do utente, verificado no equipamento ou serviços que utiliza. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço, atualizado de acordo com o índice de inflação, e ainda em função do número de utentes que frequentaram o serviço no mesmo ano.

### ***Artigo 12º***

#### ***Regras de Funcionamento***

##### **1. Espaços**

A Creche está sediada nas instalações do “Centro Social Autárquico” e as suas instalações /equipamentos são compostas por:

- 1.1.1 Cozinha;
- 1.1.2 Refeitório;
- 1.1.3 Lavandaria/ rouparia;
- 1.1.4 Receção/Secretaria;
- 1.1.5 Salão Polivalente;
- 1.1.6 Gabinete do Diretor Técnico;
- 1.1.7 Gabinete Técnico;
- 1.1.8 Sala do Pessoal;
- 1.1.9 Gabinete de doença súbita;
- 1.1.10 Berçários;
- 1.1.11 Salas de Atividades;
- 1.1.12 Parque Infantil;



1.1.13 Autocarro (em comum com outras respostas sociais);

2. Horário

A Creche “ Espaço Infantil” funciona de Segunda a Sexta das 07h45 às 19h30m.

A receção da criança na instituição deverá ocorrer até às 10h, de forma a garantir a sua contabilização no n.º de refeições confeccionadas. Sempre que tal não ocorra, deverão os responsáveis pela criança informar atempadamente a secretaria.

A permanência da criança na creche para além das 19h30m implica a aplicação de uma taxa adicional no valor de 5% da comparticipação familiar por cada dia em que tal ocorra, pelo trabalho extraordinário da funcionaria que tiver de ficar retida e à qual caberá registar a ocorrência para efeitos de aplicação da referida taxa, a debitar na comparticipação do mês seguinte.

3. Receção e Entrega Diária da Criança

A receção e entrega diária da criança no estabelecimento será efectuada por um colaborador da instituição, que efectuará o respetivo registo em modelo próprio para o efeito.

A entrega da criança será efectuada a pessoas autorizadas pelo familiar responsável pela mesma, constantes na ficha de Entrevista de Diagnóstico e maiores de 18 anos.

Em casos excepcionais e devidamente fundamentados, poderão ser entregues a jovens maiores de 16 anos, quando devidamente autorizados pelo encarregado de educação da criança em documento próprio.

4. Pagamento das Comparticipação familiar

O pagamento da comparticipação familiar é efectuada até ao dia 8 de cada mês no seguinte período: de Segunda a Sexta-feira das

08:00 às 12:30 e das 16:00 às 19:30H, na secretaria da instituição. Sempre que o pagamento seja efetuado após o dia 8, a participação será acrescida de 5% por cada dia em falta até ao limite de 50% do valor da participação mensal.

Em caso de não pagamento integral da participação familiar (e respetivo acréscimo, quando for o caso) por um período superior a 60 dias, a instituição suspenderá a frequência da criança na resposta social. Se a situação não for regularizada no prazo máximo de 30 dias, mediante o pagamento integral das participações familiares em dívida, haverá lugar à resolução do contrato pela instituição com base nesse incumprimento contratual.

#### 5. Regime Alimentar

O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:

1. Almoço
2. Suplemento alimentar tarde

As ementas são elaboradas por um nutricionista tendo sempre em atenção o público-alvo a que se destinam.

A ementa semanal será fixada no estabelecimento em local bem visível e entregue ao responsável legal do cliente para que estes tenham conhecimento da mesma.

A Creche fornecerá dietas desde que seja apresentada a indicação médica.

O Leite e papas específicas que os bebés consomem serão fornecidos pelos pais.

#### 6. Projeto pedagógico

As atividades desenvolvidas na Creche estão de acordo com o Projeto Pedagógico e o Plano Anual de Atividades, elaborado no início de cada ano letivo, que se encontra afixado em local visível.

## 7. Quadro de Pessoal

7.1. O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

## 8. Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico, nos termos da Portaria 262/2011 de 31 de Agosto, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

### ***Artigo 13º***

#### ***Encerramento do Estabelecimento***

A Creche encerrará para descanso de pessoal, manutenção e limpezas gerais na 2ª Quinzena de Agosto, na Semana que antecede a Páscoa e na Semana entre o Natal e o Ano Novo, num total de 22 dias úteis por ano letivo, beneficiando os clientes de um desconto na comparticipação familiar de 15% do valor diário.

A creche encerrará ainda nos Feriados Nacionais, Municipais, Dias Santos, 2ª e 3ª Feira de Carnaval.

### ***Artigo 14º***

#### ***Condições de Saúde e Higiene***

1 - Não será permitida a entrada no estabelecimento a crianças que apresentem sintomas de doença transmissível.

2 - Em caso de doença grave ou contagiosa a criança só pode regressar à instituição mediante a apresentação de declaração médica comprovativa da inexistência de qualquer perigo de contágio;



- 3 - Em caso de acidente ou doença súbita, a criança será assistida no estabelecimento ou recorrer ao hospital mais próximo, sendo a família avisada de imediato;
- 4 - Os medicamentos que a criança tenha que tomar deverão estar devidamente identificados, e guardados em local adequado, e administrados segundo prescrição médica.
- 5 - Todo o pessoal afeto ao estabelecimento deverá prestar serviço em perfeitas condições de saúde, comprovada por documento atualizado anualmente;
- 6 - O estabelecimento tem um programa de higiene e limpeza das instalações e material de uso, de modo a permitir o funcionamento de todos os serviços em perfeitas condições;
- 7 - Os objetos para os cuidados de higiene das crianças, devem ser individuais, identificados e mantidos em perfeito estado de limpeza, conservação e reparação;

### ***Artigo 15º***

#### ***Direitos dos Clientes***

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Serem tratados com delicadeza, amizade e competência pelos Educadores e demais funcionários;
- c) Utilizar os equipamentos da Instituição disponíveis para a respectiva sala de atividades e espaços de recreio;
- d) Terem acesso a um conjunto de atividades educativas adequadas às suas idades, interesses e necessidades de forma a proporcionar um desenvolvimento global (nível cognitivo, psicomotor e sócio-afectivo);
- e) Receberem cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação;
- f) Terem uma alimentação cuidada e diversificada de modo a satisfazer as necessidades próprias da sua idade;

- g) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- h) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica.
- i) À prestação dos serviços contratualizados;

### ***Artigo 16º***

#### ***Deveres dos Clientes***

- a) Colaborar com a equipa da Creche na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do plano estabelecido;
- b) Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno;
- c) Cumprir os horários fixados;
- d) Serem corretos e educados nos contatos a estabelecer com todos os funcionários da Instituição;
- e) Ao entrar nas instalações da Creche, a criança deverá ser acompanhada por um adulto e entregue, diretamente, ao colaborador destacado para esse fim;
- f) O uso de adornos (fios, brincos, anéis, entre outros) não é permitido nos casos em que os responsáveis dos serviços entendam que tais objetos constituam um fator de risco para o próprio ou para outros;
- g) A Instituição não se responsabiliza por brinquedos, adornos ou outros objectos que a criança leve para a Creche, independentemente do seu valor.

### ***Artigo 17º***

#### ***Direitos dos Encarregados de Educação ou responsáveis Legais***

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Encarregados de Educação ou responsáveis legais têm ainda os seguintes direitos:

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 Direção quaisquer problemas, críticas ou sugestões que considerem necessárias ou pertinentes;
4. Consultarem o processo individual da criança.

### ***Artigo 18º***

#### ***Deveres dos Encarregados de Educação ou responsáveis Legais***

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Encarregados de Educação ou representantes legais têm ainda os seguintes deveres:

1. Pagar pontualmente, nos primeiros oito dias de cada mês, a participação familiar, as atividades extracurriculares ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
2. Contribuir pelas formas ao seu alcance para uma educação integral das crianças, colaborando na busca de soluções para os eventuais problemas surgidos;
3. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente;
4. Informar o Responsável da Creche sobre aspectos particulares do quotidiano da criança ou do seu comportamento e possíveis alterações;
5. Ser correcto e educado nos contatos que estabelece com os diferentes colaboradores da Instituição.
6. Avisar a instituição de qualquer alteração ao serviço.

### ***Artigo 19º***

#### ***Deveres da Entidade Gestora do Serviço***

- a) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
- d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- e) Manter os ficheiros de pessoal e clientes atualizado;
- f) Manter atualizados os processos dos clientes;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- h) Dispor de um Livro de Reclamações;
- i) Manter atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
- j) Informar a Segurança Social de quaisquer alterações ao presente regulamento.

### ***Artigo 20º***

#### ***Direitos dos Colaboradores***

- a) Exercer todos os seus direitos sem que tal possa levar ao despedimento ou sanções;
- b) A não discriminação da sua retribuição, (exceto nos casos previstos na lei, portaria de regulamentação do trabalho para o setor) bem como à não descida de categoria profissional.

### **Artigo 21º**

#### ***Deveres dos Colaboradores***

- a) Exercer as suas funções exclusivamente ao serviço do interesse da Instituição, com a consciência de que prestam um serviço relevante aos outros cidadãos;
- b) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- c) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- d) Esforçar-se por merecer a confiança dos clientes, seus familiares, colegas e diretor com atributo profissional;
- e) No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- f) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- g) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- h) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- i) Informar os seus superiores através da cadeia hierárquica, acerca do impacte das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;

- j) Informar os serviços administrativos sempre que se verifique alteração de nome, residência, telefone, pessoa a avisar em caso de acidente e n. ° de pessoas na sua dependência;
- k) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência.

### ***Artigo 22º***

#### ***Contrato***

Será celebrado, por escrito, entre o cliente ou seu representante legal e a Fundação Antônio Aleixo um contrato de prestação de serviços, sendo no ato de celebração entregue ao cliente uma copia do presente regulamento.

### ***Artigo 23º***

#### ***Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente***

O cliente usufrui de um desconto na comparticipação familiar de 15% do valor diário, em caso de doença (com período de ausência superior a 15 dias seguidos) devidamente comprovada por médico de família (SNS), sendo o prazo máximo para interrupção do serviço de 3 meses. Em caso de internamento o cliente dispõe de um desconto de 25% do valor diário mantendo-se o mesmo prazo anterior para a interrupção dos serviços.

No caso de interrupção do serviço, por iniciativa do cliente, superior a 15 dias que não seja motivada por doença devidamente justificada ou comprovada, a instituição denunciará o contrato de prestação de serviços.

### ***Artigo 24º***

#### ***Cessação da Prestação de Serviços por Fato não imputável ao Prestador***

A prestação dos Serviços da Creche cessa por denúncia do contrato.

### ***Artigo 25º***

#### ***Livro de Reclamações***

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da receção do Espaço Infantil sempre que desejado.

Os casos omissos no presente regulamento, bem como quaisquer dúvidas na sua interpretação, serão resolvidos pela Direcção da Instituição.

***Revisão em 1 de Agosto de 2017***

***Entrada em Vigor em 2 de Agosto de 2017***

**ANEXO 1**

CRITÉRIO	DESCRIÇÃO	PONTUAÇÃO
Ausência ou indisponibilidade dos pais em assegurar aos filhos os cuidados necessários.	Os pais ou responsáveis legais que compõem o agregado da criança trabalham ou frequentam formação profissional a tempo inteiro.	40
Recursos económicos	Pontuação decrescente de acordo com os escalões de rendimento do agregado.	1.º escalão= 20 2.º escalão= 15 3.º escalão= 10 4.º escalão= 5 5.º escalão= 2 6.º escalão= 1
Ordem de inscrição	Pontuação decrescente a partir da 1.º inscrição (18 pontos).	18 a 1
Crianças em situação de risco	Referenciado por outros serviços ou mediante apresentação pela família de relatório comprovativo, elaborado por entidades oficiais.	11
Crianças com irmão (s) a frequentar a instituição.	Frequência de 1 ou mais irmãos no ano letivo referente à candidatura.	6,5
Crianças com necessidades educativas especiais.	Referenciado por outros serviços ou mediante apresentação pela família de relatório comprovativo, elaborado por entidades oficiais.	2
Crianças órfãos de pais bombeiros.		2
Crianças com famílias monoparentais ou numerosas.	Consideram-se famílias monoparentais mediante comprovativo da regulação das responsabilidades parentais e família numerosa quando no agregado existem 3 ou mais menores.	0,5





## Anexo 2

### Atividades Extra Curriculares

Ano Letivo 2017/2018

- Música - 7.5€ mês
- Dança Criativa - 7,5€ mês
- Inglês - 7,5€ mês
- Ioga - 7,5€ mês