

REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL DE CRECHE

CAPITULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA, está registada na Direcção Geral de Acção Social desde 20 de Maio de 1995, sob a inscrição 13/85, constituindo uma Instituição Colectiva e de Utilidade Pública, com acordo de cooperação para a resposta social de CRECHE celebrado com o Centro Distrital de AVEIRO, em 20/07/2006, e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Regulamentar a actividade e funcionamento da Fundação Luiz Bernardo Almeida, na resposta social de Creche, com vista a uma maior racionalização e eficácia dos serviços prestados;
- c) Uniformizar os critérios de admissão de clientes nesta resposta social.

NORMA III Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

A Creche da Fundação Luiz Bernardo de Almeida assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Acolhimento de clientes dos 3 meses aos 36 meses no seu horário de funcionamento;

- b) Alimentação, cuidados de higiene e assistência medicamentosa durante o período de permanência do cliente;
- c) Promoção e desenvolvimento global do cliente;
- d) Actividades sociopedagógicas, planificadas de acordo com as diferentes faixas etárias;
- e) Iniciação musical.

O plano de actividades é adaptado à realidade sociocultural do meio onde a Creche está inserida, e tem como objectivo proporcionar às crianças um variado leque de experiências estimulantes que se concretizam na rotina diária da Creche especificado através do Projecto Pedagógico.

Neste sentido, o desenvolvimento destas actividades baseia-se no Projecto Pedagógico, integrado no Projecto Educativo da Instituição e procura dar resposta não apenas à satisfação das necessidades e bem-estar das crianças mas também favorecer o seu desenvolvimento integrado.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA IV

Condições de Admissão

A admissão dos clientes na Instituição na resposta social de Creche deverá obedecer aos seguintes critérios referentes ao nível etário:

- a) Creche é uma resposta social, que se destina a acolher clientes com idades compreendidas entre os 3 meses e os 36 meses;
- b) Estes limites podem ser ajustados aos casos excepcionais, designadamente para atender às necessidades dos pais.

NORMA V

Candidatura

1- Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo individual da criança, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Fotocópia do Boletim de Nascimento;
- b) Fotocópia do Boletim de Saúde;

- c) Fotocópia do Cartão de utente;
- d) Fotocópia do Bilhete de Identidade do Encarregado de Educação;
- e) Fotocópia do Cartão de contribuinte, referente à pessoa a quem o recibo for passado;
- f) Declaração médica comprovativa de que o cliente não sofre de doenças infecto-contagiosas;
- g) Documento comprovativo do último ordenado de todos os elementos do agregado familiar;
- h) Declaração de IRS;
- i) Fotocópia dos documentos comprovativos de despesas com habitação (renda e/ou empréstimo bancário).

2- A candidatura dos clientes é feita dentro dos seguintes períodos:

- a) Os clientes que frequentam a Instituição deverão renovar a sua matrícula durante o mês de Julho, direito pendente da entrega dos documentos das alíneas g), h) e i) da alínea anterior;
- b) A admissão da candidatura, deverá ser feita junto do(a) Director(a) Técnico(a) Infantil, em qualquer altura do ano lectivo.

Norma VI

CrITÉrios de AdmissÃO

1 – São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

- a) Clientes em situação de risco;
- b) Clientes com irmãos a frequentarem já a Instituição;
- c) Filhos de Colaboradores/Órgãos Sociais da Instituição;
- d) Residência na área da Instituição;
- e) Actividade profissional dos pais na área da Instituição;
- f) Clientes de famílias mono parentais ou famílias numerosas;
- g) Maior antiguidade da inscrição.

TABELA	CrITÉrios de AdmissÃO						
	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)
Percentagem	25%	20%	15%	13%	12%	10%	5%

NORMA VII

Admissão

1- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo(a) Director(a) Técnico(a) Infantil da Instituição a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à deliberação do Conselho de Administração da Fundação Luiz Bernardo de Almeida.

- a) A admissibilidade está condicionada ao número de vagas existentes no grupo etário respectivo.
- b) As admissões são comunicadas ao Encarregado de Educação até 30 de Junho do ano lectivo precedente àquele em que ocorre o início de frequência.
- c) A eventual vacatura de lugares de clientes no decurso do ano lectivo dá lugar ao provimento de vagas, atendida pela aplicação dos critérios de selecção.

NORMA VIII

Processo Individual do Cliente

No Processo Individual do Cliente deve constar os seguintes documentos:

- a) Caracterização Geral da criança;
- b) Ficha de Avaliação Diagnostica;
- c) Ficha de Registo do Acolhimento Inicial;
- d) Relatório do Acolhimento Inicial;
- e) Plano de Desenvolvimento Individual;
- f) Autorização de Captação de imagens/filmagens;
- g) Declaração Médica comprovativa de que não é portador de doença infecto-contagiosa;
- h) Termo de Responsabilidade de Saídas;
- i) Outro que se considere relevante.

NORMA IX

Listas de Espera

Não sendo possível proceder à admissão do cliente por inexistência de vagas, poderá ficar em lista de espera, sendo os pais informados da sua posição, caso o solicitem.

Para salvaguardar a vaga, os Encarregados de Educação obrigam-se a pagar 50 € mensais desde o início do ano lectivo ou, desde a data de admissão do cliente até à sua entrada.

CAPITULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA X
Instalações

A Resposta Social da Creche da Fundação Luiz Bernardo de Almeida tem capacidade para 42 crianças conforme determinado na portaria nº 262/2011 de 31 de Agosto de 2011.

Conta com:

- 1 Gabinete Coordenação / Direcção Técnica
- 1 Sala Reuniões
- 1 Balneário / Funcionárias
- 1 WC Público
- 2 Salas Actividades
- 1 Sala de transição
- 1 Sala recepção / entrega
- 1 Sala Berçário
- 1 Refeitório
- 1 WC Crianças

NORMA XI
Horários de Funcionamento

A Creche funciona todos os dias úteis das 7h30m às 18h30m.

NORMA XII
Entradas e Saídas

- a) A entrada de clientes nas instalações deverá acontecer até às 10h00m e a saída deverá suceder até às 18h30m.
- b) O horário de entrada determinado no nº 1 deste artigo não se aplica aos clientes que não tenham completado os 12 meses de idade, cujo ingresso deverá realizar-se até às 11h 00m.
- c) O incumprimento destes horários pode acarretar o impedimento de frequência do cliente nesse dia, caso o desrespeito se verifique à entrada.

- d) Quando se verifique diversos incumprimentos o Conselho de Administração pode na saída da Creche determinar uma taxa adicional.
- e) O período de permanência do cliente na Creche deve coincidir com o horário de trabalho de um dos pais, uma vez que é de extrema importância para o seu desenvolvimento global e afectivo, a permanência no seio da família.
- f) Somente se considera incumprimento, o desrespeito de horários não previamente comunicados, com motivo razoável e apresentação de justificação.

NORMA XIII

Regras de Funcionamento

- a) Os brinquedos e o material didáctico para utilização nas actividades são fornecidas pela Instituição, implicando o pagamento de um valor anual, quando o cliente é admitido.
- b) A Instituição não se responsabiliza pelo extravio de valores como fios, pulseiras anéis ou outros objectos que as crianças tenham em seu poder durante a frequência da resposta social ou pelo extravio de objectos que não estejam devidamente identificados com o nome do cliente.

NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade

O pagamento das mensalidades deve ser satisfeito, tendo em conta os seguintes princípios:

- a) Os Encarregados de Educação obrigam-se ao pagamento de mensalidades, correspondentes ao funcionamento do Estabelecimento, bem como a prestação pecuniária do Seguro Escolar.
- b) Deverá ser efectuado até ao oitavo dia de cada mês.
- c) O não cumprimento do estabelecido na alínea anterior, acresce o pagamento de juros de acordo com a lei geral em vigor.
- d) Quando houver irmãos a frequentar a Instituição, haverá uma redução de 20% no total das mensalidades.
- e) Os filhos de funcionários / órgão sociais da Instituição terão um desconto de 20% na mensalidade.
- f) As situações excepcionais serão analisadas pontualmente pelo Conselho de Administração da Instituição.

NORMA XV

Tabela de Comparticipações

1 – A comparticipação familiar é determinada, em regra, antes do início de cada ano lectivo, de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2 – A Fundação Luiz Bernardo de Almeida aplica o mínimo de 0 € de mensalidade e o máximo de 300 € de mensalidade.

3 - A comparticipação familiar é determinada com base na Circular nº 3 de 5/97 emanada pela então DGAS. Os respectivos escalões são os seguintes:

1º Escalão – Até 30% da RMM

2º Escalão – Superior a 30% até 50% da RMM

3º Escalão – Superior 50% até 70% da RMM

4º Escalão – Superior a 70% até 100% da RMM

5º Escalão – Superior 100% até 150% da RMM

6º Escalão – Superior a 150% da RMM

3 – A comparticipação é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, conforme o quadro seguinte:

Serviços e Equipamentos	Escalões de Rendimentos					
	1º	2º	3º	4º	5º	6º
CRECHE	15%	22.5%	27.5%	30%	32.5%	35%

4 - O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo que:

R = Rendimento per capita

RF= Rendimento Mensal líquido do agregado familiar

D= Despesas fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única.

5- A tabela de comparticipações familiares encontra-se afixada em local bem visível.

NORMA XVI
Seguro Obrigatório

1 - O pagamento dos prémios dos Seguros dos clientes que frequentam a Instituição, é imputável às respectivas famílias.

2 - A Fundação Luiz Bernardo Almeida pode, se o Conselho de Administração assim o entender e houver disponibilidade financeira para o efeito, assumir esse pagamento, sempre a título excepcional.

NORMA XVII
Refeições

1-O regime alimentar estabelecido tem em conta as necessidades relativas às diferentes fases de desenvolvimento do cliente.

2- Aos clientes é fornecida a refeição do meio da manhã, o almoço e o lanche.

3- Nos casos em que o cliente utilize aleitamento artificial ou consumam produtos diferentes dos normalmente utilizados na Creche deverão trazer de suas casas esses produtos.

NORMA XVIII
Ementas

1- As ementas são elaboradas pela nutricionista da Instituição.

2- As ementas são elaboradas semanalmente, sendo afixadas na Instituição.

3- As ementas só serão alteradas por motivos de força maior.

4- As situações de alergia a qualquer produto alimentar, prescrita pelo médico, será tida em conta.

5- A existência de dietas especiais terá lugar em caso de prescrição médica.

NORMA XIX
Actividades/Serviços Prestados

1- Recepção

a) À saída os clientes só poderão ser entregues aos pais ou a alguém devidamente credenciado para o efeito.

b) As informações dadas no acto de recepção e referentes a cuidados a ter com os clientes, deverão ser devidamente transmitidas no acto de inscrição.

2- Peças a Usar pelos Clientes

a) Todos os clientes, a partir dos 12 meses de idade, têm que ter obrigatoriamente 2 bibes. Todas as segundas-feiras deverão trazer os 2 bibes. Um deles será enviado ao meio da semana, caso seja necessário.

b) Todos os clientes, terão que trazer:

- Fraldas descartáveis e chupeta (para os que usam);
- Toalhetes;
- Muda de roupa completa e calçado;
- Sacos de plástico para a roupa suja.

3- Marcação de Roupas

Para evitar a troca de roupa, será conveniente que todas as peças susceptíveis de troca, sejam marcadas pelos encarregados de educação.

4- Saúde

a) De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral, e numa perspectiva preventiva, só podem frequentar o Estabelecimento, os clientes que se encontrem sem qualquer sintoma de doença.

b) Em caso de acidente ou doença súbita, cabe ao Pessoal Técnico da Instituição, zelar pelo socorro imediato do cliente, sendo os pais e/ou encarregado de educação contactados no mais breve espaço de tempo possível.

c) Os medicamentos que tenham que ser ministrados aos clientes durante o período de permanência na Instituição, deverão ser acompanhados de indicações escritas, como a hora da toma e respectiva dose, bem como com o nome do cliente.

d) Em caso de doença infecto-contagiosa, tais como: Gastroenterites, Sarampo, Aftas, Varicela, Conjuntivite entre outras, os clientes só poderão regressar à Instituição mediante a apresentação de declaração médica, comprovativa da inexistência de perigo de contágio.

e) No caso de algum cliente estar com febre igual ou superior a 38°C e após ter-lhe sido ministrado o medicamento e este voltar a ter temperatura, os pais ficarão responsáveis por o virem buscar à Instituição com toda a brevidade possível.

Se a febre persistir, o cliente não poderá regressar à Creche no dia seguinte.

5- Higiene e Limpeza

Caso os clientes apareçam com piolhos ou lêndeas, os pais dos clientes em causa são avisados. Deverá ver interrompida a frequência na Creche, durante o período que durar o tratamento.

6- Ausências justificadas

Consideram-se justificadas as ausências dos clientes, resultante de doença, devidamente justificadas (entrega de declaração médica), ou de outros motivos relevantes, as quais tenham sido dadas conhecimento atempado à Instituição.

7-Efeitos das Ausências Justificadas

- a) As ausências justificadas que não excedam 15 dias seguidos, não determinam quaisquer efeitos na mensalidade;
- b) Nos períodos de ausência superiores a 15 dias não interpolados e que não excedam os 30 dias haverá uma redução de 25% na mensalidade;
- c) Quando ocorrem situações de ausências superiores a 30 dias devidamente justificadas, haverá uma redução de 60% na mensalidade;
- d) Quando ocorrem situações de doença grave devidamente justificadas, que determinem faltas superiores a 90 dias, a inscrição manter-se-á válida, desde que seja assegurado o pagamento de 30% da mensalidade;
- e) A desistência de qualquer cliente deve ser comunicada com uma antecedência mínima de um mês.

8-Ausências Injustificadas

As faltas de comparência não justificadas, superiores a 30 dias determinam o cancelamento da respectiva inscrição.

9-Interrupção das Actividades

A Creche encerra:

- a) Nos dias de Feriado Nacional e Local;
- b) Cinco dias em Agosto para desinfecção do espaço;
- c) Sempre que o Conselho de Administração determinar tolerância de ponto;
- d) Sempre que recomendado pelos Serviços de Saúde.

10-Actividades

As actividades prosseguidas na Instituição têm como objectivos:

a) Proporcionar aos clientes oportunidades que facilitem o seu desenvolvimento físico, emocional, intelectual e social através de experiências individuais ou em grupo adaptadas à expressão das suas necessidades.

b) Fornecer aos Pais, através de meios variados, uma informação correcta acerca de tudo quanto possa estar relacionado com a organização harmoniosa e feliz da personalidade dos seus filhos. Espera-se dos Pais uma atitude recíproca, colaborante e dinamizadora, com encontros regulares a combinar, visto serem os Pais os principais responsáveis pela Educação dos Filhos.

c) Compensar insuficiências físicas, sociais ou culturais, bem como despistar inadaptações ou deficiências e assegurar o seu correcto encaminhamento.

d) Criar na Instituição um verdadeiro espírito de equipa entre todos aqueles que nela trabalham.

11- Acompanhamento

1- Para prossecução dos objectivos referidos anteriormente, os clientes deverão ser distribuídos por grupos que constituirão unidades organizadas, cada uma das quais será confiada à responsabilidade de um(a) Educador(a) de Infância e funcionará em sala própria, podendo um(a) Educador(a) coordenar mais do que uma sala de actividades.

2- Para acompanhar o desenvolvimento do cliente cada Educador(a) de Infância deve organizar um registo individual que contenha, de entre outros, os seguintes elementos:

- a) Antecedentes individuais, familiares e sociais da cliente.
- b) Registo da evolução do desenvolvimento afectivo, social, psicomotor, linguístico e cognitivo do cliente.

12- Constituição dos Grupos

a) Os grupos a constituir, nos termos do número anterior, devem aproximar-se, tanto quanto possível aos estabelecidos, tendo em consideração o quadro de pessoal e dimensão das salas.

b) O número de clientes deficientes não deverá ser superior a um ou dois clientes por sala de actividade.

13-Avaliação

a) O Plano Anual de Actividades e o Projecto Pedagógico serão objectos de avaliação anual podendo ser revistos sempre que se considere oportuno.

b) Nas avaliações deverão participar, além dos técnicos da Instituição, os Educadores especializados, sempre que esta integre clientes deficientes.

14-Colaboração com a Família

1- As actividades da Instituição serão programadas, com base numa articulação permanente entre a família e a Instituição, em ordem a assegurar-se uma continuidade na comunidade educativa.

2- A prossecução destes objectivos deverá ser conseguida, nomeadamente, através de:

a) Reuniões periódicas de informação, devendo estas ser programadas de acordo com os horários e interesses das famílias.

b) Contactos individuais com as famílias, de forma a permitir um conhecimento individualizado de cada cliente.

c) Fomentando a abertura da Instituição às famílias, incentivando a participação destas nas rotinas da vida diária.

d) Assegurando um trabalho de colaboração entre a família, a Instituição e o pessoal técnico de modo a garantir um acompanhamento integrado do cliente.

NORMA XX

Passeios ou Deslocações

1. Quando a Creche promover passeios ou deslocações em grupo, solicitará por escrito e com a antecedência mínima de 48 horas, uma autorização expressa assinada pelo encarregado de educação ou representante legal do cliente.

2. Os serviços regulares da resposta social continuarão a ser assegurados para todos os clientes que não possam usufruir das saídas referidas no número anterior.

NORMA XXI

Quadro de Pessoal

1- A Creche da Fundação Luiz Bernardo de Almeida, tem ao seu serviço o seguinte quadro de pessoal:

- a) Director(a) Geral;
- b) Director(a) Técnico(a) Infantil/Coordenador(a) Pedagógico(a);
- c) Educadores(as) de Infância;
- d) Auxiliares de Acção Educativa;
- e) Auxiliares de Serviços Gerais;
- f) Cozinheiro(a);
- g) Ajudante de cozinha;
- h) Administrativo(a).

O/A Director(a) Técnico(a)/ Coordenador(a) Pedagógico(a) acumula funções de Educador(a) de Infância; o/a Cozinheiro(a), Ajudante de Cozinha e o Administrativo(a) são comuns a outras respostas sociais.

2- Funções do Pessoal:

1- O/A Director(a) Geral tem as funções de:

a) Orientar e dirigir a actividade geral da Instituição, segundo os planos estabelecidos, os princípios adoptados e as normas e regulamentos prescritos.

b) Estabelecer os primeiros contactos, dando seu parecer ao Conselho de Administração, na contratação de pessoal.

c) Ser, junto do Conselho de Administração, a voz do(a) Director(a) Técnico(a), dos pais ou encarregados de educação e dos funcionários, procurando assim ser elo de união entre todos os agentes envolvidos na Instituição.

2- O/A Director(a) Técnico(a) Infantil tem as funções de:

- a) Coordenar toda a acção educativa.
- b) Orientar tudo o que acontece na Creche para melhor servir os clientes e suas famílias.
- c) Estudar, organizar e dirigir, nos limites dos poderes de que está investida, as actividades da Creche.
- d) Garantir o estudo da situação do agregado familiar dos clientes da Creche.
- e) Planear a utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamento, materiais e instalações.
- f) Ser, junto do Director Geral, a voz dos pais ou encarregados de educação e dos funcionários procurando assim ser o elo de ligação entre todos os agentes envolvidos na Creche.

2- O/A Educador(a) de Infância tem as funções de:

- a) Coordenar e orientar pedagogicamente todas as actividades relacionadas com os clientes.
- b) Organizar e aplicar os meios educativos adequados em ordem ao desenvolvimento integral do cliente, nomeadamente psicomotor, afectivo, intelectual, social e moral.
- c) Acompanhar a evolução do cliente e estabelecer contactos com os Pais no sentido de se obter uma acção educativa integrada.
- d) Promover reuniões periódicas com os/as Auxiliares de Acção Educativa e os Pais e/ou Encarregados de Educação
- e) Sensibilizar todos(as) os/as Auxiliares de Acção Educativa para os problemas, desejos, interesses do cliente visando o seu desenvolvimento global, harmonioso e integral.

3- Ao/Á Auxiliar de Acção Educativa, no exercício da sua actividade, compete em geral:

- a) Colaborar com o/a Educador(a) em todas as actividades relacionadas com os clientes.
- b) Ser responsável pela higiene, bem-estar e alimentação dos clientes.
- c) Ministras aos clientes, sempre que necessário, a medicação prescrita que não seja de exclusiva competência dos técnicos de saúde.

4- Ao/Á Auxiliar de Serviços Gerais compete ser responsável por tudo o que se refere à higiene e limpeza da Instituição.

5- Ao/Á Cozinheiro(a) compete preparar, segundo as ementas, os almoços e garantir a qualidade na confecção, assegurando o cumprimento das normas de higiene;

6- Ao/Á Ajudante de Cozinha compete colaborar nos serviços da cozinha e executar tarefas de arrumos e limpezas gerais na cozinha.

7- Ao/Á Administrativo(a) compete assegurar a gestão administrativa e efectuar o pagamento a todo o pessoal.

NORMA XXII DIRECÇÃO TÉCNICA

A Direcção Técnica da Creche da Fundação Luiz Bernardo de Almeida, compete a um técnico, nos termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPITULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Serem tratados com delicadeza, amizade e competência pelos Educadores e demais funcionários;
3. Utilizar os equipamentos da Instituição disponíveis para a respectiva sala de actividades e espaços de recreio;
4. Terem acesso a um conjunto de actividades educativas adequadas às suas idades, interesses e necessidades de forma a proporcionar um desenvolvimento global (nível cognitivo, psicomotor e sócio-afectivo);
5. Receberem cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação;
6. Terem uma alimentação cuidada e diversificada de modo a satisfazer as necessidades próprias da sua idade;
7. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
8. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica.

NORMA XXIV
Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno;
2. Cumprir os horários fixados;
3. Serem correctos e educados nos contactos a estabelecer com todos os funcionários da Instituição;
4. Ao entrar nas instalações da Creche, a criança deverá ser acompanhada por um adulto e entregue, directamente, ao colaborador destacado para esse fim;
5. A Instituição não se responsabiliza por brinquedos, adornos ou outros objectos que a criança leve para a Creche, independentemente do seu valor.

NORMA XXV
Direitos dos Encarregados de Educação ou Responsáveis

São Direitos dos Encarregados de Educação ou responsáveis legais:

1. Ser informado e participar em todas as situações relacionadas com as suas crianças/jovens, sejam de natureza pedagógica ou outras;
2. Ser atendido individualmente pelos responsáveis da Instituição;
3. Apresentar aos responsáveis de serviços ou ao Conselho de Administração quaisquer problemas, críticas ou sugestões que considerem necessárias ou pertinentes;
4. Consultarem o processo de avaliação das crianças.

NORMA XXVI
Deveres dos Encarregados de Educação ou Responsáveis

São Deveres dos Encarregados de Educação ou Responsáveis legais:

1. Pagar até ao oitavo dia de cada mês a comparticipação familiar ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;

2. Contribuírem pelas formas ao seu alcance para uma educação integral dos clientes, 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 do cliente ou do seu comportamento e possíveis alterações;
5. Ser correcto e educado nos contactos que estabelecem com os diferentes colaboradores da Instituição.

NORMA XXVII

Direitos da Entidade Gestora da Instituição

São direitos da Entidade Gestora da Instituição:

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

NORMA XXVIII

Deveres da Entidade Gestora da Instituição

São deveres da Entidade Gestora da Instituição:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
5. Desenvolver as actividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
6. Possuir livro de reclamações.

NORMA XXIX

Resolução por iniciativa dos Encarregados de Educação

Os Encarregados de Educação ou representantes legais, por sua iniciativa e a todo o momento, independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual por parte da Creche, podem pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida ao Conselho de Administração, com a antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XXX

Resolução por iniciativa da Entidade prestadora de Serviços

1 – A Instituição reserva-se o direito de resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os Encarregados de Educação ou representantes legais, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular quando adoptem comportamentos que ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o relacionamento com terceiros ou a imagem da instituição.

2 – Determina, designadamente, a resolução do contrato a falta culposa por mais de 45 dias do pagamento da comparticipação familiar ou de quaisquer quantias em dívida à Instituição.

3 – A resolução do contrato é da competência do Conselho de Administração, sob proposta do(a) Director(a) Técnico(a) Infantil, após prévia audição dos Encarregados de Educação ou legais representantes.

4 – A resolução é notificada aos Encarregados de Educação ou representantes legais e, salvo expressa indicação de qualquer outra data, produz efeitos no prazo de três dias

NORMA XXXI

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o Encarregado de Educação ou o representante legal do cliente e a entidade gestora da Instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXII

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos(a)s Educadores(as) de Infância sempre que necessário.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII

Alterações do Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, o/a Director(a) Técnico(a) Infantil deverá informar o Encarregado de Educação ou representante legal do cliente sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA XXXIV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração da Fundação Luiz Bernardo de Almeida, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXV

Entrada em vigor

O presente Regulamento foi aprovado em reunião de Conselho de Administração a 17 de Setembro de 2012, e entra em vigor em 18 de Setembro de 2012, devendo ser revisto sempre que, superiormente, se considere oportuno.

Macieira de Cambra, 18 de Setembro de 2012

Presidente do Conselho de Administração

Maria de Fátima Castro Vide Soares Pereira, Eng.^a