

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DA CRECHE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O “Canto dos Rolitas” da Associação Bem Estar dos Parceiros, Instituição Particular de Solidariedade Social registada na Direção Geral de Ação Social sob o nº 38/95, a fls 49 do livro nº6 das Associações de Solidariedade Social em 07/07/1995, com o Acordo de Cooperação para a Resposta Social de Creche celebrado com o Centro Distrital de Leiria em 12/08/2007, adiante designada por ABEP, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta instituição, prestadora de serviços, rege-se igualmente pelo estipulado no Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de Maio alterado para o Despacho Normativo 31/2000, pelo Decreto – Lei nº 172A/14 de 14 Novembro, Decreto-lei 64/2007 de 14 março alterado e publicado Decreto-lei 33/2014 de 4 de março. Pelo Contrato Coletivo de Trabalho para IPSS's e pelo Acordo de Cooperação em vigor.

E ainda pela portaria 262/2011 de 31 agosto alterado pela portaria 411/2012 de 14 dezembro, pela circular Normativa nº 4 de 16 de dezembro 2014 e pela circular Normativa nº 5 de 23 de dezembro 2014.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da instituição prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes/representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A Creche, com capacidade para 36 crianças, 8 em Berçário, 10 na Sala de 1/2 anos e 18 na Sala de 2/3 anos assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1.1. Proporcionar o atendimento individualizado da criança num clima de segurança afectiva e física que contribua para o seu desenvolvimento global;
- 1.2. Colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
- 1.3. Colaborar no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência, encaminhando adequadamente as situações detectadas;
- 1.4. Ministrar a alimentação necessária a cada criança;
- 1.5. Prestar os cuidados de higiene necessários;
- 1.6. Desenvolver atividades que contribuam para o processo do desenvolvimento integral da criança;

2. A Creche proporciona atividades extra participação familiar, sendo que no início de cada ano lectivo é disponibilizada informação aos pais das atividades extra, bem como o seu valor.

As atividades extra participação familiar são ministradas por entidades externas à ABEP, com Regulamento próprio.

3. A Creche em conformidade com a Educação Pré-Escolar tem como objetivos:

- 3.1. Promover o desenvolvimento pessoal e social da criança com base em experiências de vida democrática numa perspectiva de educação para a cidadania;

- 3.2. Fomentar a inserção da criança em grupos sociais diversos, no respeito pela pluralidade das culturas, favorecendo uma progressiva consciência do seu papel como membro da sociedade;
- 3.3. Contribuir para a igualdade de oportunidades no acesso à escola e para o sucesso da aprendizagem;
- 3.4. Estimular o desenvolvimento global de cada criança, no respeito pelas suas características individuais, inculcando comportamentos que favoreçam aprendizagens significativas e diversificadas;
- 3.5. Desenvolver a expressão e a comunicação através da utilização de linguagens múltiplas como meios de relação, de informação, de sensibilização estática e de compreensão do mundo;
- 3.6. Despertar a curiosidade e o pensamento crítico;
- 3.7. Proporcionar a cada criança condições de bem-estar e de segurança, designadamente no âmbito da saúde individual e colectiva;
- 3.8. Proceder à despistagem de inadaptações, deficiências e precocidades, promovendo a melhor orientação e encaminhamento da criança;
- 3.9. Incentivar a participação das famílias no processo educativo e estabelecer relações de efectiva colaboração com a comunidade.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES
NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão nesta instituição:

1. Idade compreendida entre os 3 meses e os 3 anos de idade;
2. Boletim de vacinas actualizado
3. Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados pessoais.

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição, na secretaria da instituição, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade, cartão do cidadão ou cédula da criança e dos pais, ou representante legal;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte dos pais ou do representante legal;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social dos pais ou do representante legal;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que a criança pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas actualizado e declaração médica, em como pode frequentar a instituição;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos (cópia da última Declaração IRS) do agregado familiar ou do Pai e da Mãe, quando estas são realizadas individualmente;
 - 1.7. Declaração assinada pelo encarregado de educação em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
2. O período de candidatura decorre de 1 de Janeiro a 31 de Maio.
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o horário da Secretaria da Instituição.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria no acto de admissão da candidatura.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela da criança.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;

NORMA VII

Critérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

- 1.1. Pessoas e grupos sociais e economicamente mais desfavorecidos;
- 1.2. Falta ou incapacidade de um dos pais ou outras situações de risco social para a criança;
- 1.3. Frequência de irmãos no estabelecimento;
- 1.4. Pais funcionários na instituição;
- 1.5. Residência na área da instituição;
- 1.6. Atividade profissional dos pais na área da instituição;
- 1.7. Pais associados da instituição.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente;
2. É competente para decidir, a Direção, Diretora Técnica e Educadora Coordenadora;
3. Em caso de admissão, será dado conhecimento ao cliente até ao dia 15 de Junho, altura em que será marcada a entrevista com a Educadora responsável;
4. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: Inscrição, Seguro, Quotas e Mensalidade, e ainda bibe e chapéu, conforme a idade do candidato.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

Apenas serão acolhidas novas crianças, fora do prazo de admissão, quando existirem vagas por preencher, seguindo o mesmo procedimento.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

Todas as crianças possuirão um processo individual, devidamente organizado, do qual irá constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas, bem como outros elementos relevantes.

1. A creche deve organizar um processo individual de cada criança, do qual constem, designadamente:
 - 1.1. Ficha de inscrição;
 - 1.2. Critérios de admissão aplicados;
 - 1.3. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - 1.4. Exemplar da apólice de seguro escolar;
 - 1.5. Horário habitual de permanência da criança na creche;
 - 1.6. Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - 1.7. Autorização, devidamente assinada pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, com identificação da(s) pessoa(s) a quem a criança pode ser entregue;
 - 1.8. Identificação e contacto do médico assistente;
 - 1.9. Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados pessoais.
 - 1.10. Comprovação da situação das vacinas e grupo sanguíneo;
 - 1.11. Informação sobre a situação sociofamiliar;
 - 1.12. Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros necessários;
 - 1.13. Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
2. O processo individual é de acesso restrito e deve ser permanentemente atualizado, assegurando a creche o seu arquivo em conformidade com a legislação vigente.
3. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

NORMA XI

Listas de Espera

Quando não é possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o representante legal da criança será informado, e caso pretenda manter-se em lista de espera, deve manifestar essa intenção.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. A Associação de Bem Estar dos Parceiros, onde se situam as instalações de Creche, está sediada na Rua Cabeço da Rola, nº167 – Parceiros, 2400 – 430 Leiria, e as suas instalações são compostas por cinco respostas sociais: Creche, Pré-Escolar, Centro de Dia, Apoio Domiciliário e Lar. O espaço físico da Creche é composto por uma sala de berçário (com oito berços) e uma copa de leite, o fraldário é comum com a sala de de 1/2 anos, sendo que esta última dispõe de um espaço amplo e adequado à idade. A Creche também dispõe de uma sala de 2/3 anos com duas instalações sanitárias. Estas três salas têm acesso um espaço polivalente em que as crianças podem estar em brincadeira, com uma porta de acesso ao refeitório onde decorrem as refeições: almoço e lanche.

NORMA XIII

Horários e Funcionamento

1. A valência de Creche funciona de 2ª a 6ª feira, das 7h 45m às 19h, com 15 minutos de tolerância;
2. A receção das crianças decorre até às 10h, salvo em casos excepcionais previamente acordados;
3. Não será permitido, a permanência das crianças, por um período de tempo superior a 10 horas;
4. As crianças só poderão ser entregues aos pais ou alguém referenciado por estes, avisando previamente a instituição;
5. A receção e entrega das crianças são momentos determinantes da forma como se processa a sua estadia na instituição. Para tal, os Pais deverão estar disponíveis para uma troca de impressões diária, transmitindo os factos que possam ter reflexos no comportamento da criança.

NORMA XIV

Pagamento da Participação Familiar

1. O pagamento da participação familiar é efetuado no seguinte período: até ao dia 8 de cada mês, preferencialmente por transferência bancária ou na Secretaria da Instituição;
2. Sempre que ocorram atividades extra-curriculares, estas deverão ser pagas, preferencialmente por transferência bancária ou na Secretaria da Instituição;
3. Sempre que ocorram atrasos nas mensalidades serão cobradas coimas, valores afixados na Secretaria.

NORMA XV

Participação Familiar

1. A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível, de acordo com o disposto na Circular Normativa nº 4 de 16 de dezembro 2014 e Circular Normativa nº 5 de 23 de dezembro 2014,
2. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:

- 3.1. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - 3.2. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - 3.3. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - 3.4. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - 3.5. Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes **rendimentos**:

- 4.1. **Do trabalho dependente**;
- 4.2. **Do trabalho independente** – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- 4.3. **De pensões** – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- 4.4. **De prestações sociais** (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- 4.5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- 4.6. **Prediais** - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- 4.7. **De capitais** – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- 4.8. **Outras fontes de rendimento** (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

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

- 5.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - 5.2. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - 5.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - 5.4. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - 5.5. Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
6. Ao somatório das despesas referidas em 4.2, 4.3, 4.4 n.º 4 da norma XV, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- 7.1. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - 7.2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima;

8. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;

9. A comparticipação familiar é determinada pelo posicionamento, num dos escalões abaixo apresentados e indexados à RMMG, de acordo com o rendimento *per capita* do agregado familiar:

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

10. O valor da comparticipação familiar mensal é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, conforme se apresenta:

| Escalões de rendimento | % a aplicar |
|------------------------|-------------|
| 1º | 15% |
| 2º | 22,5% |
| 3º | 27,5% |
| 4º | 30% |
| 5º | 32,5% |
| 6º | 35% |

11. Em caso de alteração à tabela de comparticipações em vigor, esta só acontecerá no início de cada ano letivo;

12. Existirá uma redução da comparticipação familiar sempre que:

12.1. Se verifique uma ausência do utente na resposta social por período superior a 15 dias seguidos, sendo a redução de valor correspondente a 10%;

12.2. Se verifique a frequência por duas ou mais crianças do mesmo agregado familiar (10% sobre o valor da mensalidade apurado ao 2º elemento, excepto nos casos em que já se verifique o valor mínimo).

12.3. Os descontos não têm carácter acumulativo.

13. As comparticipações familiares são revistas anualmente antes do início do ano letivo, de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XVI

Refeições

1. As refeições são fornecidas pela instituição e terão os seguintes horários:

1.1. Berçário, almoço, a partir das 11horas e lanche, a partir das 14h 30m;

1.2. Sala 1/2 Anos, almoço, a partir das 11horas e lanche, a partir das 15h 30m;

1.3. Sala 2/3 Anos, almoço, a partir das 11h 30m e lanche, a partir das 15h 30m.

2. A ementa semanal será afixada no último dia útil da semana anterior, e será elaborada segundo as ementas tipo, assinadas pelo médico da instituição;

3. Sempre que se verifiquem casos de dietas especiais, será acordado com os pais a melhor solução;

4. Sempre que necessário, a instituição fornece um suplemento alimentar a meio da manhã e a meio da tarde.

NORMA XVII

Atividades

As atividades propostas são desenvolvidas, segundo o Plano Anual de Atividades, elaborado no início de cada ano letivo e apresentado aos Pais, em reunião. As atividades curriculares são dirigidas pela educadora de infância (de cada sala) de acordo com a idade do grupo de crianças e realizadas em período letivo.

As atividades extra-curriculares resultam de protocolos que a ABEP tem com as entidades externas sendo apresentadas no início de cada ano letivo aos pais e desenvolvidas em período não letivo, sempre que possível.

Estas atividades poderão ser alteradas/ajustadas de ano para ano.

NORMA XVIII

Saúde

1. Sempre que a criança inicie quadro febril, os pais/encarregados de educação serão imediatamente contactados, uma vez que a criança não pode permanecer na instituição nessas condições;

2. Só será administrado qualquer tipo de medicamento mediante apresentação da prescrição médica;
3. Em caso de doença contagiosa, a criança não pode frequentar a instituição, e após a sua ausência é da responsabilidade dos pais, entregar uma declaração médica, comprovativa de que a criança já pode frequentar a instituição. São consideradas doenças contagiosas, além das habituais, a pediculose (piolhos), conjuntivite e outras infecções, excepto se comprovadas medicamente que não representam risco para as outras crianças;
4. Em caso de acidente, a criança será encaminhada à Unidade de Saúde da área, avisando-se de imediato a família, que acompanhará a criança;

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

Sempre que se verifiquem passeios ou deslocações, estes só acontecerão com a devida autorização dos seus representantes legais.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

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

NORMA XXI

Direção Técnica

A Direção Técnica desta instituição prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Artigo 9º da Portaria n.º 262/2011, de 31 de Agosto alterado pela portaria 411/2012 de 14 dezembro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Conhecer os estatutos da instituição;
2. Conhecer o Regulamento Interno;
3. Exercer crítica construtiva em relação aos vários aspectos da vida da instituição;
4. Apresentar sugestões com o objectivo de melhorar o funcionamento da instituição;
5. Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos cuidados prestados;
6. Ser informado e participar, com responsabilidade e interesse, nas atividades planificadas;
7. Utilizar serviços e equipamentos da instituição;
8. Usufruir de apoio e sigilo na resolução de problemas, relativamente a qualquer situação de carácter pessoal;
9. Ser tratado com respeito e correcção por qualquer membro da instituição;
10. Possuir um Processo Individual/Pedagógico.

NORMA XXIII

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Cumprir o estipulado no Regulamento Interno;
2. Respeitar, colaborar e tratar com solicitude toda a comunidade que está envolvida com a instituição, contribuindo assim para um ambiente salutar;
3. Zelar pela conservação de todos os espaços e equipamentos da instituição;
4. Usar o bibe e chapéu, adoptados pela instituição;
5. Participar nos custos da prestação dos serviços prestados, de acordo com a tabela de participações

em vigor e o contrato estabelecido com a instituição, até ao dia 8 de cada mês.

NORMA XXIV

Direitos e Deveres da ABEP

Direitos da ABEP

- 1.1. Dar cumprimento aos estatutos e regulamentos internos da instituição;
- 1.2. Dar cumprimento ao contrato estabelecido com o 1º outorgante;
- 1.3. Direito de cessar ou interromper os serviços prestados em caso de incumprimento do contrato em vigor;
- 1.4. Tem o direito de estar informado de assuntos relevantes para o bem-estar do 1º outorgante.

NORMA XXV

Deveres da ABEP

- 1.1. Proporcionar o atendimento individualizado da criança num clima de segurança afetiva e física que contribua para o seu desenvolvimento global;
- 1.2. Colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
- 1.3. Colaborar no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência, encaminhando adequadamente as situações detetadas;
- 1.4. Ministrando a alimentação necessária a cada criança;
- 1.5. Prestar os cuidados de higiene necessários;
- 1.6. Desenvolver atividades que contribuam para o processo do desenvolvimento integral da criança.
- 1.7. Proporcionar atividades extra participação familiar, ministradas por entidades externas à ABEP, conforme interesse dos pais.

NORMA XXVI

Direitos Gerais do Pessoal

1. Ser respeitado no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal.
2. Ter direito a condições que permitam a sua formação.
3. Reunir-se, de acordo com a lei geral, para discussão de problemas relacionados com o serviço.
4. Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação vigente.
5. Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito.
6. Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção de Serviços ou Direção da ABEP.
7. Ser escutado nas suas sugestões e críticas que se prendam com as tarefas atribuídas.

NORMA XXVII

Deveres Gerais do Pessoal

1. Contribuir para o bom funcionamento do Estabelecimento.
2. Tratar com dignidade e respeito todos os elementos que prestem serviço no Estabelecimento, os clientes e seus familiares e todas as visitas do Estabelecimento.
3. Cumprir este Regulamento, o Regulamento Interno do Estabelecimento e quaisquer outras determinações da Direção de Serviços ou da Direção da ABEP.
4. Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor na ABEP.
5. Fumar apenas no local para o efeito existente numa zona exterior do edifício.
6. Atender com diligência e correção todo aquele que a si recorra.
7. Sugerir as modificações e adaptações que no seu entender contribuam para o melhor funcionamento das respostas sociais.

NORMA XXVIII

Direitos dos Voluntários

De acordo com o Regulamento de Voluntariado da ABEP, são Direitos dos Voluntários que atuem na ABEP:

1. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, da responsabilidade da ABEP.
2. Dispor de um cartão de identificação de Voluntário e do respetivo uniforme, fornecidos pela ABEP.
3. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança.
4. Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário.
5. Cumprir o programa de Voluntariado acordado com a Instituição e o acordo estabelecido pelas partes.
6. Participar na preparação do trabalho que lhe foi proposto.

NORMA XXIV

Deveres dos Voluntários

De acordo com o Regulamento de Voluntariado da ABEP, são Deveres dos Voluntários que atuem na ABEP:

1. Observar e respeitar as disposições regulamentadas e as deliberações dos órgãos coordenadores do Voluntariado.
2. Comparecer às reuniões previamente calendarizadas e outras expressamente convocadas.
3. Manter conduta digna.
4. Desempenhar com zelo, dedicação e eficiência as funções que lhe são confiadas.
5. Colaborar em todas as iniciativas que concorram para o prestígio e desenvolvimento de toda a atividade do Voluntariado.
6. Cumprir o programa de Voluntariado acordado com a Instituição e o acordo estabelecido pelas partes.
7. Marcar sempre a sua presença na respetiva folha de ponto.
8. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor.
9. Em nenhuma circunstância deve assumir o papel de representante da ABEP.

NORMA XXX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

A interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente é admissível em casos de doença.

NORMA XXXI

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a ABEP, deve ser celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação da prestação de serviços pode ocorrer sempre que:

1. Se verifique um atraso superior a 30 dias, no pagamento das participações;
2. Ocorra qualquer incumprimento das regras evocadas no Regulamento Interno.
3. Sempre que o cliente manifestar vontade de cessar funções. Esta situação implica o aviso prévio de 30 dias, por escrito. O não aviso prévio implica o pagamento até cumprir o prazo estipulado.

NORMA XXXIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Directora Técnica, sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIV

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da Associação de Bem Estar dos Parceiros deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

NORMA XXXV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXVI

Disposições Complementares

1. Os valores inerentes à frequência na instituição deverão ser pagos antes do início de cada ano letivo. Sendo que será igualmente cobrado nos casos em que se verifique a admissão em outra data;
2. Os dias de encerramento da instituição são definidos no início de cada ano letivo;

NORMA XXXVII

Entrada em Vigor

Aprovado em reunião de Direção de 17 de Junho de 2015. Entra em vigor após a sua aprovação.

A Direção da ABEP

Presidente

Vice-Presidente

Secretário

Tesoureiro

Vogal