



Jardim Infantil

**BRANCA DE NEVE**

IRMÃS DA MISERICÓRDIA  
DE VERONA

**MANUAL DE ACOLHIMENTO  
DO CLIENTE**

Junho 2022

## Índice

	<b>Páginas</b>
<b>CARTA DE APRESENTAÇÃO</b>	<b>3</b>
1. Objetivo do Manual de Acolhimento do Cliente	4
2. Apresentação do Jardim Infantil Branca de Neve	4
2.1 Breve Historial	4
3. Recursos Humanos	
3.1 Organograma	5
3.2 Quadro de Pessoal	6
3.3 Voluntários	6
4. Informações Gerais	
4.1 Horário de funcionamento da Resposta Social	6
4.2 Localização e Contactos	7
5. Resposta Social	
5.1 Jardim de Infância	7
<b>ANEXO I</b>	
Contactos de Emergência	11

Caro Leitor,

Não é um manual que lhe colocamos nas mãos. É uma vida. Disso mesmo se dará conta, quando começar a sua leitura.

Com efeito à primeira vista, retiramos daqui projetos, informações ou mesmo apontamentos, porém, é antes uma vida que se sente, que se testemunha num desejo enorme de fazer novas todas as coisas.

É preciso não nos repartirmos em conveniência, antes seguirmos um ideal, tornarmo-nos apaixonados e viver por inteiro esse ideal.

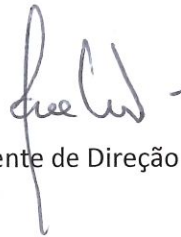
E este ideal o homem só consegue no encontro com Cristo. O autêntico encontro com Cristo manifesta-se na paixão pelo homem, na defesa da sua dignidade e dos seus valores; na comunhão inteira com os problemas e desafios do mundo; no testemunho desinteressado mas feliz da dedicação aos outros; no exercício competente e solidário da profissão; na entrega inteira à família que se quer e se faz feliz; na fidelidade aos amigos.

E tudo isto procura ser o Jardim Infantil Branca de Neve das Irmãs da Misericórdia com o notável desempenho de todos quanto colaboram e colaboraram nesta obra.

Aqui se revela a fidelidade e a coragem com que se procurou viver as consequências da fé.

Tudo isto se descobre neste manual, nesta vida, que deixamos nas suas mãos.

Que Deus nos ajude a trazer para o mundo, sem medos nem complexos, a nossa fé em Jesus Cristo.



A Presidente de Direção

**JARDIM INFANTIL BRANCA DE NEVE  
DAS IRMÃS DA MISERICÓRDIA**  
Cont. 501 666 320  
Avenida da República, 1968  
2775-272 PAREDE  
Telef. 214 572 657 – Fax 214 574 073

## 1. Objetivo do Manual de Acolhimento do Cliente

O presente Manual de Acolhimento constitui um instrumento facilitador no processo de acolhimento e integração dos Clientes que, pela primeira vez, entram em contacto com o Jardim Infantil Branca de Neve das irmãs da Misericórdia. O principal objetivo deste Manual é fornecer ao Cliente as informações necessárias sobre a Resposta Social que vai integrar. Este documento permitir-lhe-á, igualmente, tomar conhecimento da estrutura organizacional e do funcionamento da Instituição aos mais variados níveis, devidamente enquadrados nos objetivos estratégicos de atuação. É importante referir que o Manual de Acolhimento dirige-se não só aos novos Clientes, mas também aos seus responsáveis legais e pessoas significativas.

Qualquer dúvida que surja poderá ser colocada à Diretora Pedagógica da Resposta Social onde o(a) Cliente será integrado(a) ou à Direção.

O presente Manual tem um período de vigência de 09 de Junho de 2022 a 31 de Agosto de 2023.

## 2. Apresentação do Jardim Infantil Branca de Neve das Irmãs da Misericórdia

### 2.1 Breve Historial

O Instituto das Irmãs da Misericórdia de Verona, fundado em Itália a 02 Novembro de 1840, pelo Beato Carlos Steeb e pela Beata Vicenza Maria Poloni, tem como missão testemunhar ao mundo a misericórdia de Deus, *“em estilo humilde e simples, mediante o serviço aos pobres e necessitados sem descurar as exigências de cariz humano e profissional que toda a atividade de serviço ao outro exige.”*

A 21 de Setembro de 2008, 150 anos após o nascimento do Instituto das Irmãs da Misericórdia de Verona, foi beatificada a sua fundadora, a Madre Vicenza Maria Poloni.

Reafirmando-se com maior visibilidade os seus princípios basilares, nomeadamente, no que concerne à expressão mais sincera da sua preocupação e promoção das virtudes da Misericórdia junto dos mais vulneráveis com todo o tipo de carências.

As Irmãs da Misericórdia estão em Portugal desde Janeiro de 1971. Inicialmente prestaram serviço na Amadora e, em 1974 mudaram-se para a Parede (residência atual). Em Janeiro de 1975 inauguraram o Jardim Infantil Branca de Neve com poucas crianças, número que foi crescendo com o passar dos anos.

O Jardim Infantil das Irmãs da Misericórdia responde às exigências da escola católica na Igreja, em especial com o espírito proveniente do carisma da Misericórdia, do qual constitui um testemunho vivo.

Na base do estilo educativo eleito está a pedagogia dos fundadores do Instituto, Beato Carlos Steeb e Beata Madre Vicenza Poloni, que experimentaram a misericórdia de Deus e a confiaram como dom para com os irmãos. O carisma das Irmãs da Misericórdia expressa-se através da humildade, da simplicidade e da caridade na sua essência.



### 3.2 Quadro de Pessoal

Secção	Categoria
Administrativo	Diretora de Serviços
Direção Pedagógica	Educadora de Infância
Jl Educativo	Educadora de infância
Jl Educativo	Educadora de Infância
Jl Social	Ajudante de Ação Educativa
Jl Social	Ajudante de Ação Educativa
Jl Educativo	Ajudante de Ação Educativa
Jl Social	Ajudante de Ação Educativa
Serviços Gerais	Auxiliar de Serviços Gerais
Cozinha	Cozinheira Chefe

### 3.3 Voluntários

O JIBN conta com a colaboração de voluntários que prestam serviço na Resposta Social e áreas de suporte de acordo com o seguinte quadro:

Resposta Social/Área de Suporte	N.º de voluntários	Responsabilidades/Funções
Órgãos Sociais	6	Direção e Fiscalização da Instituição

## 4. Informações Gerais

### 4.1 Horário de Funcionamento da Resposta Social e Serviços

#### Jardim de Infância

De 2ª a 6ª feira das 08.00h às 17.30h

**A Instituição reserva-se o direito de não aceitar a permanência das crianças se as mesmas derem entrada após as 09.30h.**

#### Serviço Administrativo

2ª, 4ª, 5ª e 6ª feira das 08.30h às 13.00h e das 14.00h às 17.00h

3ª feira das 08.30h às 13.00h e das 14.00h às 17.30h.

## 4.2 Localização e Contactos

### Edifício Sede

Morada: Av. da República, 1968  
2775-272 Parede

### **Contactos Gerais**

Telefones: 21 457 26 57 / 918 255 419  
E-mail: [brancadeneve@netcabo.pt](mailto:brancadeneve@netcabo.pt)  
[www.brancadeneve.org](http://www.brancadeneve.org)

## 5. RESPOSTA SOCIAL

### 5.1 Jardim de Infância

#### **Definição**

O Jardim de Infância procura colaborar com as famílias no desenvolvimento físico, intelectual, social e moral das crianças, sempre num projeto e ambiente de Educação Cristã.

Tem capacidade para 60 crianças com idades dos 3 aos 5 anos, distribuindo-se por 3 salas.

#### **Candidatura**

1. O processo de candidatura tem início no mês de Março.
2. A data de admissão é acordada entre a Instituição e o Encarregado de Educação. A não comparência deste será considerada como uma desistência.
3. As renovações das inscrições decorrerão do dia 06 a 17 de Fevereiro de 2023 e serão feitas pelo Encarregado de Educação da criança nos serviços administrativos da Instituição.
4. A Instituição deverá informar o Encarregado de Educação sobre a admissão da criança no mês de Maio, e a mensalidade a pagar até ao final de Julho, desde que entregues os documentos necessários para o cálculo.
5. A Receção do Encarregado de Educação das crianças admitidas será no dia 31 de Agosto de 2022 às 10:30h para a apresentação da equipa de trabalho, das instalações e para esclarecimento do Regulamento Interno da Resposta Social, com a apresentação do Plano de Atividades Anual. Em conformidade com o desenvolvimento da pandemia, a receção presencial poderá ser desenvolvida em formação digital.

#### **Inscrições e Renovações**

Considera-se renovação a passagem de um ano letivo para o seguinte na mesma Resposta Social.

O valor da inscrição para Clientes que frequentem a Instituição pela primeira vez será de 120,00€ (cento e vinte euros).

O valor da renovação será de:

- 35,00€ (trinta e cinco euros) para clientes com participação familiar do 1º escalão;
- 75,00€ (setenta e cinco euros) para clientes com participação familiar do 2º escalão;
- 105,00€ (cento e cinco euros) para clientes com participação familiar do 3º escalão;
- 115,00€ (cento e quinze euros) para clientes com participação familiar do 4º, 5º e 6º escalão.

### Comparticipação das Famílias

1. A comparticipação familiar mensal a determinar para cada criança é calculada em função do estudo da situação económica do agregado familiar, com base nos diplomas legais e nas orientações técnicas da Direção Geral de Segurança Social e da Direção Geral da Educação.
2. Quando os pais estão separados de facto ou divorciados, existindo uma co-responsabilização parental relativamente às despesas de educação, será considerada no apuramento da comparticipação familiar, a declaração de rendimentos do progenitor que não viva em economia comum.
3. A mensalidade máxima tem o valor de 295,00€ (duzentos e noventa e cinco euros).
4. Um ano letivo na Resposta Social Jardim de Infância corresponde a 12 meses, que serão liquidados de Setembro a Julho. O pagamento das mensalidades deverá ser efetuado até ao dia 08 do mês a que correspondem, das 08.30h às 13.00h e das 14.00h às 17.00h, de 2ª a 6ª feira, nos Serviços Administrativos da Resposta Social. Quando tal não se verifique, haverá uma penalização diária de 2,50€ durante os primeiros cinco dias, agravada para além destes de 3,50€ por dia e até integral pagamento.
5. O não cumprimento desta norma implica a suspensão da criança na frequência da Resposta Social Jardim de Infância **a partir do 1º dia útil de incumprimento**.
6. A continuação da frequência na Instituição dependerá da decisão tomada pela Direção, que será imediatamente comunicada ao Encarregado de Educação.
7. Em caso de desistência da frequência e/ou denúncia do contrato não serão reembolsados quaisquer valores pagos durante a sua vigência, nomeadamente, o valor correspondente à comparticipação familiar do mês de Agosto.
8. Não está prevista, de qualquer forma, a permanência das crianças para além das 17.30h.
9. O “Projeto Extra Horário” funciona de 2ª a 6ª das 17.30h às 19.00h, mediante inscrição prévia dos Encarregados de Educação nos serviços administrativos da Instituição. O Projeto pretende dar continuidade à permanência das crianças no referido horário de acordo com pagamento definido em manual próprio e estabelecido mediante os escalões das mensalidades calculadas para cada Cliente. Todas as informações sobre este projeto são prestadas aos Encarregados de Educação na reunião de abertura do ano letivo em curso e sempre que solicitado pelo mesmo no serviço administrativo, bem como, através do respetivo Manual para utilização do “Projeto Extra Horário”.
10. **A permanência de uma funcionária para além das 19.00h levará a um pagamento de 5,00€ (cinco euros), por cada 15 minutos que excedam o horário limite.**

### Calendarização

1. O ano letivo tem início no dia 01 de Setembro de 2022.
2. A Resposta Social Jardim de Infância funciona todos os dias, com exceção:
  - a) Sábados, domingos e feriados
  - b) 2ª e 3ª feira de Carnaval
  - c) 5ª feira Santa
  - d) 2ª feira de Páscoa
  - e) Feriado Municipal de 13 de Junho
  - f) De 01 a 31 de Agosto
  - g) Outras situações por determinação prévia da Direção.

### Refeições

1. A Instituição terá em conta as situações justificadas por prescrição médica, da necessidade de dieta especial, desde que o aviso seja entregue até às 09.30h do dia de início de dieta.
2. O almoço será servido diariamente às 11.30h e o lanche às 15.30h.
3. A refeição do pequeno-almoço é da responsabilidade do encarregado de educação, pelo que as crianças só poderão permanecer na Instituição com o mesmo já tomado.
4. Em caso de alergias e/ou restrições alimentares, o encarregado de educação tem o dever de:



- Informar a Instituição do diagnóstico de alergia alimentar (ou sua alta suspeição) do seu educando, através de uma notificação emanada pelo Médico (Assistente de Família, Pediatra ou Imunoalergologista), onde se informe sobre o(s) alérgico(s) envolvido(s), as manifestações clínicas e o plano terapêutico no caso da sua ocorrência, considerando os vários níveis de gravidade. Esta informação deve ser atualizada anualmente, ou sempre que haja alguma alteração;
  - Facultar à Instituição toda a informação complementar que permita a adequada integração da criança;
  - Garantir a cedência e renovação de todos os meios terapêuticos necessários à gestão da alergia alimentar, nomeadamente dispositivos de autoadministração de adrenalina, quando indicado.
5. Em caso de alergias e restrições alimentares, mediante apresentação de declaração médica, o encarregado de educação providenciará a alimentação adequada, sem lugar a redução do valor da participação familiar.

#### **Higiene e Vestuário**

1. É obrigatório o uso de fardamento na frequência diária da Instituição, bem como na atividade desportiva e saídas ao exterior.
2. A sua aquisição é da responsabilidade do Encarregado de Educação, cabendo à Instituição a indicação do modelo e da cor, devendo o mesmo ser adquirido nos Serviços Administrativos da Resposta Social.
3. A conservação e lavagem do fardamento é da estrita responsabilidade do encarregado de educação.

#### **Projeto Pedagógico**

1. Cada educadora de infância titular de sala elabora o Projeto Pedagógico com base na avaliação dos interesses, capacidades e fragilidades dos grupos, tendo em conta as participações dos Pais e Encarregados de Educação.
2. No início do ano letivo o foco principal para todas as crianças é a adaptação ao meio e ao adulto para que possam estar confortáveis com as rotinas o mais breve possível.
3. O Projeto Educativo está disponível para consulta no site da Instituição na internet.
4. No dia 31 de Agosto é dado a conhecer aos Encarregados de Educação o Plano de Atividades Anual. É pedida a colaboração dos pais para o desenvolvimento do tema nas várias épocas festivas como o Natal, o Carnaval, a Páscoa ou outros que tenham vindo a ser postos em prática ao longo do ano letivo.
5. As Educadoras fazem avaliações duas vezes por ano de acordo com os instrumentos de avaliação criados pela equipa que têm como base as Orientações Curriculares para a Educação Pré-Escolar.

#### **Passeios e Atividades no Exterior**

1. Sempre que estejam programados em Plano Anual de Atividades, passeios e visitas ao exterior com a participação de todas as salas, as Educadoras de Infância e Auxiliares de Educação terão que acompanhar as crianças para garantir a maior vigilância possível de forma a salvaguardar as mesmas. Para tal, a Instituição não pode dar resposta às crianças cujos Encarregados de Educação não autorizem a saída da mesma, tendo estes que encontrar uma alternativa.
2. As despesas dos Passeios/Atividades serão custeadas pelos Encarregados de Educação.
3. Após autorização do Encarregado de Educação de participação do seu educando nos passeios ou atividades, o respetivo custo não será reembolsado em caso de desistência ou falta da criança.

#### **Direitos do Cliente e Encarregados de Educação**

São direitos do Cliente e Encarregados de Educação:

1. Ver respeitada a sua intimidade e privacidade nomeadamente no que concerne ao fornecimento de dados e informação de qualquer natureza de carácter pessoal. Não se encontra abrangido nesta disposição o acesso de tais dados com efeitos meramente informativos a entidades com as quais a Instituição mantém acordos de cooperação, protocolos, parcerias, e no cumprimento de ordens judiciais.
2. Conhecer todas as alterações de prestação de serviços.
3. Possuir um exemplar do contrato de prestação de serviços assinado.

4. Reclamar verbalmente ou por escrito.

#### **Deveres do Cliente e Encarregados de Educação**

São deveres do Cliente e Encarregado de Educação:

1. Cumprir com o Regulamento Interno de forma a assegurar o bom funcionamento da Resposta Social Jardim de Infância.
2. Colaborar com a Instituição prestando todas as informações necessárias sobre o desenvolvimento e/ou alterações diretamente relacionadas com o contexto familiar.
3. Participar em todas as reuniões para que sejam convocados.
4. Respeitar e tratar qualquer dirigente, colaborador e voluntário com urbanidade.
5. Tratar com zelo as instalações e equipamentos ao seu dispor.
6. Cumprir com as regras de higiene e normas de segurança da Instituição.

#### **Direitos da Instituição**

São direitos da Instituição:

1. Ver cumprido o Regulamento Interno da Resposta Social Jardim de Infância pelos Clientes e Encarregado de Educação.
2. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação e veracidade das declarações prestadas pelo Encarregado de Educação, sempre que a Instituição considere necessário.
3. Serem tratados com dignidade os dirigentes, colaboradores e voluntários da Instituição.
4. Ver respeitado o seu património.
5. **A Instituição reserva-se o direito de não permitir a entrada das crianças após as 09.30h.**
6. Suspender o serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento.
7. Suspender o serviço, sempre que as famílias, ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos ou prejudiquem a imagem da própria Instituição.

#### **Deveres da Instituição**

São deveres da Instituição:

1. Celebrar um Contrato de Prestação de Serviços com o Encarregado de Educação, feito em duplicado, sendo um exemplar para cada um dos Outorgantes.
2. Garantir o bom funcionamento da Resposta Social Jardim de Infância, de forma a assegurar o bem-estar e o adequado atendimento dos Clientes.
3. Manter uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao normal desenvolvimento das atividades e serviços.
4. Aplicar as instruções emanadas pelo Ministério da Educação e pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, em matéria de recursos humanos e ainda no que respeita à comparticipação dos Clientes pela utilização da Resposta Social Jardim de Infância.
5. Guardar sigilo dos dados pessoais fornecidos pelos Clientes ou seus representantes, salvo quando solicitados, por entidades com as quais a Instituição mantém Acordos de Cooperação, Protocolos, Parcerias e no cumprimento de ordens judiciais.

**ANEXO I - CONTACTOS DE EMERGÊNCIA**

**BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DA PAREDE- 214574585**

**ESCOLA SEGURA- 969893981**

**CIAV- CENTRO DE INFORMAÇÃO ANTIVENENOS  
808250143**

**HOSPITAL DE CASCAIS- 214844071  
CENTRO DE SAÚDE DA PAREDE- 214547000**

**PROTECÇÃO CIVIL- 214607610**

**CÂMARA MUNICIPAL DE CASCAIS- 214825000**

**PSP – POLÍCIA SEGURANÇA PÚBLICA- 214 646 700/214 560 545**

**GNR – GUARDA NACIONAL REPUBLICANA DO ESTORIL- 214681396**

**PIPP(Projeto Integrado Policiamento de Proximidade)- 938796951**

**Espaço V (Apoio a Vitimas de Violência Doméstica) - 210994321**

**APAV (Apoio à Vitima) - 213587900/214664271**

**INEM- 112**