

O MÁGICO

CENTRO DE APOIO SOCIAL,
CULTURAL E RECREATIVO



Regulamento Interno

Creche

Regulamento Interno da Resposta Social Creche



Regulamento Interno Creche

Índice

Introdução.....	5
Capítulo I – Disposições gerais.....	5
Norma 1ª.....	5
Âmbito de aplicação.....	5
Norma 2ª.....	5
Legislação aplicável.....	5
Norma 3ª.....	5
Objetivos do regulamento.....	5
CAPÍTULO II - Processo de admissão das Crianças.....	5
Norma 4ª.....	5
Condições de admissão.....	6
Norma 5ª.....	6
Atendimento / Horários de funcionamento.....	6
Norma 6ª.....	6
Candidatura e/ou Renovação.....	6
Norma 7ª.....	7
CrITÉRIOS de Admissão e Priorização.....	7
Norma 8ª.....	7
Admissão.....	7
Norma 9ª.....	8
Acolimento Inicial.....	8
Nma 10ª.....	8
Processo Individual da Criança.....	8
Capítulo III – Regras de funcionamento.....	9
Nma 11ª.....	9
Horários de funcionamento.....	9
Norma 12ª.....	9
Pagamento de Mensalidades.....	9
Norma 13ª.....	10

Desconto Mensalidade.....	10
Norma 14ª	10
Comparticipação Familiar	10
Norma 15ª	10
Processo de Calculo de Mensalidades	10
Norma 16ª	10
Contrato de Prestação de Serviços	10
Capítulo IV - Prestação Das Atividades e Serviços	11
Norma 17ª	11
Nutrição e Alimentação.....	11
Norma 18ª	11
Cuidados de Higiene e de Saúde	11
Norma 19ª	11
Vestuário e Objetos de Uso Pessoal.....	11
Norma 20ª	12
Articulação com a Família	12
Norma 21ª	12
Atividades Pedagógicas.....	12
Norma 22ª	12
Atividades no Exterior.....	12
Norma 23ª	12
Outras Atividades / Serviços Prestados	12
Capítulo V - Recursos	12
Norma 24ª.....	12
Instalações.....	12
Norma 25ª.....	13
Pessoal.....	13
Norma 26ª.....	13
Direção Técnica	13
Capítulo VI – Direitos e Deveres.....	13



Regulamento Interno Creche

Norma 27ª	13
Direitos e Deveres das Crianças e Famílias	13
Norma 28ª	14
Direitos e Deveres da Instituição	14
Norma 29ª	14
Contrato de Prestação de Serviços	14
Norma 30ª	15
Livro Reclamações	15
Norma 31ª	15
Livro de Registo de Ocorrências	15
Capítulo VII – Disposições Finais	15
Norma 32ª	15
Alteração ao Presente Regulamento	15
Norma 33ª	15
Aspetos de Ordem Geral	15
Norma 34ª	15
Procedimentos de Maus Tratos	15
Capítulo VIII – Disposições Finais	16
Norma 35ª	16
Avaliação	16
Norma 36ª	16
Aspetos de Ordem Geral	16
Norma 37ª	16
Omissões	16
Norma 38ª	16
Alterações ao regulamento Interno	16

Introdução

O presente Regulamento Interno da Creche visa;

- Promover o respeito pelos direitos das crianças e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa das crianças, familiares e significativos responsáveis.

Capítulo I – Disposições gerais

Norma 1ª

Âmbito de aplicação

1. O Centro de Apoio Social, Cultural e Recreativo, designado por “O Mágico”, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, de base associativa, com acordo de cooperação para a Resposta Social de CRECHE celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 28/10/2013.
2. O Centro de Apoio Social, Cultural e Recreativo “O Mágico”, pertencente ao Distrito de Aveiro e cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral da Segurança Social, desde 27/06/1996, no Livro n.º 6 das Associações de Solidariedade Social sob o n.º 56/96, a folha 131 verso, rege-se pelas seguintes normas.

Norma 2ª

Legislação aplicável

A Resposta Social de Creche rege-se pelo estipulado nos Estatutos da Instituição e ainda nos seguintes diplomas legais:

- 1- Decreto-Lei nº 172-A/2004, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- 2- Portaria n.º 196-A/2005, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- 3- Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto - Estabelece e define o regime jurídico aplicável à atividade de creche;
- 4- Portaria n.º 411/2012, de 14 de Dezembro – Define as normas reguladoras das condições de funcionamento e instalação das creches;
- 5- Decreto-Lei n.º 33/2014, de 04 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- 6- Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Regulamento das Comparticipações Familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, na Resposta Social de Creche;
- 7- Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto – assegura a execução, na ordem jurídica nacional do Regulamento Geral de Proteção de Dados/RGPD;
- 8- Portaria n.º 198/2022 de 27 de julho – Regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches e creches familiares, integradas no sistema de cooperação;
- 9- Protocolo de Cooperação em Vigor;
- 10- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- 11- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 3ª

Objetivos do regulamento

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:
 - 1.1. Promover o respeito pelos direitos dos Clientes e demais interessados;
 - 1.2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento;
 - 1.3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DAS CRIANÇAS

Norma 4ª

Condição de Admissão

É condição específica de admissão nesta resposta social, ter idade compreendida entre os quatro meses de idade e os três anos, podendo esses limites serem ajustados aos casos excecionais.

Norma 5ª

Atendimento aos Pais ou Quem Exerça Responsabilidades Parentais

Horários de funcionamento

1. É disponibilizado informações e esclarecidas dúvidas sobre a Resposta Social de CRECHE e o seu funcionamento, nomeadamente, sobre o presente Regulamento Interno; os horários de atendimento da Direção Técnica/Coordenação Pedagógica e horário de funcionamento da Resposta Social; a entrega da Ficha de Candidatura/Renovação da Inscrição e a documentação exigida para formalização da candidatura/renovação da inscrição; a existência de critérios de admissão; as regras da gestão de lista de espera (existência de critérios de priorização); as formas de cálculo e pagamento da comparticipação familiar; gratuidade; as atividades e serviços; a existência do Plano Individual da Criança; o rigor existente na confidencialidade das informações; outros esclarecimentos que se revelem necessários para possibilitar uma opção informada por parte dos pais ou quem exerça responsabilidades parentais.

Norma 6ª

Candidatura e/ou Renovação

1. Para efeito de admissão da criança deverá ser preenchida a ficha de candidatura/renovação da inscrição que constitui parte integrante do processo da criança, devendo ser feita prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
 - a) Os dados necessários que constam no Cartão do Cidadão da Criança, dos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais;
 - b) Identificação do número de Contribuinte da criança, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
 - c) Identificação do número de Beneficiário da Segurança Social da criança, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
 - d) Identificação do número de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que a criança pertença;
 - e) Boletim de vacinas atualizado;
 - f) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
 - g) Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar;
 - h) Declaração de IRS e respetivos anexos, do agregado familiar, do ano civil anterior a respetiva nota de liquidação;
 - i) 3 (três) últimos recibos de vencimento de cada ascendente;
 - j) Em situação de desemprego, comprovativo de inscrição no IEFP e com referência do valor de subsídio auferido;
 - k) Comprovativo das despesas mensais fixas do agregado familiar;
 - l) Fotocópia de documentos comprovativos de despesas com habitação (renda ou empréstimo bancário);
 - m) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - n) No caso de doença, maternidade ou desemprego, será solicitado o documento comprovativo da situação em causa;
 - o) Fotocópia do documento da Regulação do Poder Paternal, bem como, da atribuição da Pensão de Alimentos, quando assim se justificar;
 - p) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais em como autorizam a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

Nota: os documentos referidos nas alíneas a) a d) não é de entrega obrigatória, podendo ser substituída pela sua exibição, caso a cópia seja entregue tem de ser devidamente autorizada pelo titular ou representante legal.

2. A ficha de candidatura/renovação de inscrição é preenchida com Assistente Social e os documentos provatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no seguinte horário de atendimento: das 09h00m às 17h00m.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos, nomeadamente certidão de decisão judicial que regule o poder paternal (ou homologue essa regulação) ou determine a tutela.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. As renovações das inscrições devem ser efetuadas, anualmente, durante o mês Maio, mediante o pagamento do um valor relativo a despesas administrativas associadas à constituição do processo individual da criança, a fixar a cada ano, acrescido do prémio de seguro. O referido seguro não abrange objetos pessoais que as crianças possam utilizar ou trazer (óculos, aparelhos auditivos, objetos de ouro, entre outros).

6. Caso a inscrição não seja renovada até 30 Maio, não se garante a possibilidade de frequência para ano letivo seguinte.
7. Caso se verifiquem mensalidades em atraso, não será renovada a inscrição.
8. Após a entrega da ficha de candidatura a respetiva documentação, é atribuído um número de candidatura.

Norma 7ª

Critérios de Admissão e Priorização

1. Sempre que a capacidade na resposta social de Creche não permita a admissão total das crianças inscritas, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios:
 - 1.1. Crianças que frequentaram a creche no ano anterior.
 - 1.2. Crianças com deficiência/incapacidade.
 - 1.3. Crianças filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo.
 - 1.4. Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam a resposta social.
 - 1.5. Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
 - 1.6. Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
 - 1.7. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
 - 1.8. Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
 - 1.9. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
 - 1.10. Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social
 - 1.11. Filhos de funcionários da instituição

Norma 8ª

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica e/ou Coordenação Pedagógica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão das crianças na CRECHE a Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais no prazo de 10 dias, via correio eletrónico ou na falta deste via telefone.
4. Após decisão favorável à admissão da criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório comparecer da Direção Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. Na admissão deverão ainda ser assinadas, pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, as seguintes declarações de autorização:
 - a) Da (s) pessoa (s) a quem a da criança possa ser entregue;
 - b) De administração de bem-u-ron, em caso de febre superior a 37,5°C (sendo fornecida e atualizada a informação relativa à respetiva dosagem);
 - c) De registo fotográfico e vídeo das crianças para constituição de respetivo portefólio;
 - d) De registo fotográfico e vídeo das crianças para outros fins (não devendo, mesmo nestes casos, ser partilhado em redes sociais ou sítios alojados na internet, exceto se não houver qualquer possibilidade de reconhecimento facial da criança);
 - e) De saídas à comunidade.

7. No momento da admissão, será disponibilizado o acesso à App Piu Infância, sem carácter de obrigatoriedade, através do endereço de e-mail dos pais ou quem exerça responsabilidades parentais.
8. No ato de admissão são devidos, para além da 1ª mensalidade, os seguintes pagamentos, serviços administrativos associados ao processo individual da criança, anuidade do seguro escolar e App Piu Infância cujos valores se encontram afixados em placar informativo, em local bem visível.

Norma 9ª

Acolhimento Inicial

1. O acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os 30 dias, inicia-se com a elaboração de Programa de Acolhimento Inicial da Criança, em estreita articulação com os pais ou quem exerça responsabilidades parentais, obedecendo o acolhimento às seguintes regras e procedimentos:
 - 1.1. No primeiro dia da criança no equipamento ficará disponível o educador/auxiliar de ação educativa para acolher a criança e família;
 - 1.2. Os pais ou quem exerça responsabilidades parentais são encorajados a permanecer na sala com a criança durante o período de tempo considerado necessário para diminuir o impacto da nova situação;
 - 1.3. Aos pais ou quem exerça responsabilidades parentais é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
 - 1.4. Durante esse período de tempo a família é envolvida nas atividades que as crianças realizarem;
 - 1.5. Na medida das possibilidades dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais e do funcionamento da resposta, durante o período de adaptação o tempo de permanência da criança no estabelecimento deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado.
2. Será efetuado uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, indicando como decorreu a adaptação da criança (Relatório do Acolhimento Inicial). No entanto, se ainda durante período de acolhimento a criança manifestar sinais de inadaptação, será realizada uma avaliação, identificando as manifestações e fatores que não permitiram a adaptação e procurando que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, à instituição e à família, de revogar o contrato.

Norma 10ª

Processo individual da Criança

Após a admissão é atribuído a cada criança um número de cliente, singular e intransmissível, que substitui o número de candidatura, e corresponde à numeração do seu Processo Individual da Criança.

1. Do processo individual deve constar:

- 1.1. Ficha de inscrição, com todos os elementos de identificação da criança, pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
- 1.2. Data de início de frequência da CRECHE;
- 1.3. Horário habitual de permanência da criança na CRECHE;
- 1.4. Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;
- 1.5. Identificação e contacto do médico assistente;
- 1.6. Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros), sendo necessária a sua permanente atualização;
- 1.7. Comprovação da situação das vacinas;
- 1.8. Declaração com identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e autorização diária da criança e autorização escrita da (s) pessoa (s) a quem a criança possa ser entregue;
- 1.9. Informação sociofamiliar;
- 1.10. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- 1.11. Exemplar da apólice de seguro de acidentes pessoais;
- 1.12. Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
- 1.13. Registo das iniciativas de formação e avaliação da sua eficácia realizadas com a família da criança;
- 1.14. Programa e relatório de acolhimento inicial da criança;
- 1.15. Registo da integração da criança;
- 1.16. Plano Individual (PI) da criança;

- 1.17. Relatórios de avaliação da implantação do PI;
 - 1.18. Outros relatórios;
 - 1.19. Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
2. O processo individual da criança é arquivado em local próprio e de fácil acesso ao Educador de Infância e à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
 3. Cada processo individual deve ser continuamente atualizado.
 4. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado e, no que toca aos dados pessoais, retificado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

Capítulo III – Regras de funcionamento

Norma 11ª

Horários de funcionamento

1. A CRECHE funciona das 07h30m às 19h00m de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos e feriados. São considerados feriados os dias: 1 de Janeiro, Terça-feira de Carnaval; Sexta-feira Santa; Domingo de Páscoa; 25 de Abril; 1 de Maio; 10 de Junho; 15 de Agosto; 1,8, e 25 de Dezembro; Feriado Municipal; e outras datas por deliberação da Direção ao longo do ano, avisando atempadamente.
2. No mês de Agosto a Resposta Social encerra de 15 a 31 para organização e higienização de espaços.
3. No mês de Dezembro a Resposta Social encerra nos dias 24 e 31.
4. As crianças deverão entrar na CRECHE até às 09h30m, salvo aviso prévio ou justificação;
5. Se a CRECHE necessitar de fechar por motivos justificados, serão os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais avisados com a devida antecedência.
6. A criança deverá ser entregue à Educadora ou Auxiliar na sala de acolhimento colocando os seus objetos pessoais no respetivo cacifo.
7. A hora de chegada e saída da criança deverá ser registada na respetiva capa de sala ou na App Piu Infância.
8. As crianças só podem ser entregues a quem esteja autorizado para o efeito e registado em declaração própria aquando da admissão.
9. A Instituição deverá ser informada por escrito no caderno de registos da criança/App Piu Infância de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como da medicação/prescrição médica que esteja a fazer.
10. Cada criança não deverá frequentar a CRECHE mais do que (11) horas diárias, devendo igualmente usufruir de um período de férias em comum com a família.

Norma 12ª

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês correspondente no seguinte período: de Segunda a Sexta-feira, das 09h00m – 13h00m e das 13h00m-18h00m na Secretaria da Instituição ou por transferência bancária.
2. A frequência da CRECHE implica o pagamento de 12 mensalidades por ano, bem como, das despesas administrativas, anuidade do seguro escolar e App Piu Infância.
3. O pagamento de atividades extra curriculares desenvolvidas pela CRECHE é efetuado mensalmente e o de serviços ocasionais, tais como passeios, parques temáticos, museus não contratualizados é efetuado, previamente à sua realização.
4. O atraso do pagamento tem como consequência um agravamento de 10%, acrescido das despesas de cobrança, caso se verifique esta necessidade. Os juros acumulam mensalmente.
5. Os dias de feriados não serão descontados em caso algum.
6. As ausências não justificadas, quando verificadas em excesso (mais de 50% do mês), podem determinar o cancelamento da inscrição. No entanto, a comparticipação familiar deverá ser atualizada até à data do cancelamento.
7. As crianças que frequentarem efetivamente o mês de Agosto farão o pagamento segundo os seguintes critérios:
 - Uma semana de frequência pagarão 25% da mensalidade;
 - Duas semanas de frequência pagarão 50%.
8. Perante ausência de pagamentos superiores a trinta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência da criança até estarem regularizadas as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

NORMA 13ª – Desconto na Mensalidade

1. Haverá lugar a uma redução da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, por motivo de doença ou férias, devidamente justificados, exceder 10 dias seguidos. Assim consideramos:
 - De 10 a 15 dias uteis seguidos 10% de desconto;
 - Mais de 15 dias uteis seguidos 20% de desconto.

NORMA 14ª - Comparticipação Familiar

Aplicável às crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021

1. A todos os agregados familiares a quem ainda é aplicada a comparticipação familiar, esta é determinada, regra geral, antes do início de cada ano letivo.
2. A comparticipação familiar é determinada com base na Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho. Os respetivos escalões e a fórmula de cálculo constam em Anexo ao presente Regulamento.
3. Deverá ser fixado um limite máximo, de acordo com o apuramento do custo médio utente/mês.
4. Deverá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas do agregado familiar, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.
5. Sempre que da análise dos documentos apresentados se verifique que os rendimentos auferidos não são consentâneos com as despesas, nomeadamente em situações de profissões liberais, sócios ou sócios-gerentes e trabalhadores por conta própria, será estipulado um valor para o cálculo da mensalidade, que poderá contemplar até três vezes o Rendimento Mínimo Nacional Ilíquido.

NORMA 15ª - Processo de Cálculo das Mensalidades

Aplicável às crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021

1. O processo de cálculo é realizado anualmente, com base nas informações constantes dos documentos apresentados nos termos do Art. 10º do presente Regulamento.
2. Se até 31 de julho do ano em curso, as informações solicitadas e os documentos requeridos não tiverem sido entregues na totalidade, devido a causas imputáveis aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, considerar-se-á suspenso o processo de cálculo da mensalidade.
3. Em caso de suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos referidos em 2, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais ficarão responsabilizados pelo pagamento da mensalidade máxima em vigor no ano letivo em curso, até que todas as informações e documentos tenham sido disponibilizados, para que seja possível realizar o correspondente cálculo.
4. Concluído o cálculo e fixada a mensalidade, proceder-se-á às devidas retificações acertando as contas na(s) mensalidade(s) do mês ou meses seguintes.
5. A data limite para a apresentação das informações e documentos, em caso de suspensão do processo de cálculo da mensalidade, será o dia 31 de dezembro do ano em curso, após a qual, se considerará efetiva a mensalidade máxima.
6. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais que não queiram apresentar os documentos necessários para o cálculo, pagarão a mensalidade máxima em vigor no ano letivo em curso.
7. As situações não enquadráveis nos pontos anteriores serão objeto de posterior análise e deliberação por parte da direção.

NORMA 16ª - Contrato Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os pais ou quem assuma as responsabilidades parentais de cada criança.
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou quem assuma as responsabilidades parentais e arquivado outro no processo individual da criança.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, podendo dar lugar à celebração de novo contrato ou apenas a uma adenda ao mesmo.

CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DAS ATIVIDADES E SERVIÇOS

NORMA 17^ª Nutrição e Alimentação

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada e adaptada às suas especificidades culturais, fornecida pela CRECHE, mediante ementas semanais, elaboradas por um Nutricionista e afixadas em local visível e acessível aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais ou através da App Piu Infância.
2. A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã, almoço, lanche da tarde e reforço de fim de tarde.
3. O horário das refeições será o seguinte:
4. Reforço da manhã: 9h00m;
5. Almoço: 11h00/11h30m;
6. Lanche: 15h00m/15h30m;
7. Reforço de lanche: 17h30m.
8. Para as crianças do berçário, o leite em pó e o biberão (biberão para água) é fornecido pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais das crianças. As papas são fornecidas pela Instituição salvo se os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais preferirem uma papa específica (sendo, nestes casos, sua responsabilidade a disponibilização das mesmas).
9. No caso de a criança ser alérgica a algum alimento, esse facto deve ser comunicado, através de uma declaração médica, para adequação da dieta alimentar.
10. No caso de doença/alergia que exija alimentação específica, devem os pais fornecer as respetivas refeições.

NORMA 18^ª – Cuidados de Higiene e Saúde

1. As crianças que se encontram em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (identificação do medicamento, dosagem, período de administração, horários de administração, condições de conservação. Os produtos medicamentosos devem estar identificados com o nome da criança e a sua administração exige o preenchimento do *impresso pedido de administração de medicação/ prescrição médica*).
2. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vômitos ou diarreia e outras doenças intectocontagiosas os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão avisadas, a fim de, com a maior brevidade, irem buscar a criança e providenciarem as diligências julgadas necessárias. Se constar no processo individual da criança a autorização de administração/prescrição médica de ben-u-ron, assinada pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, após chamada telefónica com a pessoa a contactar em caso de necessidade, será administrada à criança a dosagem indicada.
3. Sempre que a criança se ausentar durante 10 dias consecutivos, por motivo de doença, deverá apresentar, na altura do seu regresso à CRECHE, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento.
4. Em caso de acidente da criança, na CRECHE, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, serão de imediato informados e as crianças serão imediatamente assistidas, inclusive encaminhadas para o hospital, sempre acompanhadas por um profissional da CRECHE.
5. As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são a expensas dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.
6. Em caso de surto epidémico, como medida profilática, deverá ser pedida colaboração ao centro de saúde local.
7. Caso sejam detetados agentes parasitários, os pais ou quem exerça responsabilidades parentais serão alertados de imediato para procederem à desinfeção e não poderão as crianças frequentar a CRECHE até que apresentem a cabeça completamente limpa.

NORMA 19^ª – Vestuário e Objetos de Uso Pessoal

1. As roupas de cama são fornecidas pela CRECHE.
2. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais devem fornecer chupetas e outros objetos de higiene pessoal (fraldas, toalhetes, pomadas e biberon), assim com um saco para a roupa suja, tudo devidamente identificado com o nome da criança.
3. As crianças devem trazer uma muda de roupa.
4. Outras recomendações, como seja a exigência de sapatos (usar no dentro equipamento), bonés/chapéu. As crianças com idades compreendidas entre os 24 e os 36 meses têm de usar obrigatoriamente a indumentária (bata) em uso pela Instituição.

5. A criança poderá trazer um objeto/brinquedo que lhe transmita conforto/segurança apenas no período de adaptação.
6. A Instituição/CRECHE não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.

NORMA 20 º – Articulação com a Família

1. Com o objetivo de estreitar o contacto com as famílias das crianças, definem-se alguns princípios orientadores:

- 1.1 Haverá semanalmente uma hora de atendimento aos pais ou quem exerça a responsabilidades parentais, com marcação prévia;
- 1.2 A comunicação poderá ser efetuada através da App Piu Infância, que poderá ser instalada pelos pais ou quem exerça a responsabilidades parentais no seu telemóvel, a partir da qual serão disponibilizados registos das atividades diárias das crianças, bem como quais quer outras informações relevantes ao funcionamento da Instituição;
- 1.3 O Plano Individual da Criança será validado pelos pais ou por quem exerça responsabilidades parentais, sendo semestralmente, e sempre que se justifique, realizada a sua avaliação com o envolvimento dos mesmos;
- 1.4 Semestralmente, ou sempre que se justifique, serão realizadas reuniões/ações de capacitação/informação com os pais ou quem exerça a responsabilidades parentais;
- 1.5 Aos pais ou quem exerça a responsabilidade parentais, quando solicitado, será facultado o conhecimento das informações constantes do Processo Individual da Criança;
- 1.5 Os pais ou quem exerça a responsabilidade parentais, serão envolvidos nas atividades realizadas na CRECHE, de acordo com o plano anual de atividades e o projeto pedagógico em vigor.

NORMA 21 º - Atividades Pedagógicas, Lúdicas e de Motricidade

Estas atividade serão organizadas em conformidade com o projeto pedagógico de cada sala da CRECHE e realizadas respeitando a idade e as necessidades específicas das crianças.

NORMA 22 º - Atividades de Exterior

A CRECHE organiza passeios e outras atividades no exterior, inseridos no plano pedagógico, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade da criança.

1. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, dos pais ou de quem exerça responsabilidades parentais, no início do ano letivo, à data serão previamente avisados das atividades no exterior;
2. Eventualmente, algumas atividades podem exigir uma comparticipação financeira complementar.

NORMA 23 º – Outras Atividades / Serviços Prestados

1. A CRECHE tem à disposição das crianças, mediante o pagamento de uma mensalidade adicional e por opção dos pais ou de quem exerça responsabilidades parentais, diversas atividades extracurriculares (consultar preçário em vigor afixado nos serviços administrativos).
2. As atividades extracurriculares iniciam-se no mês de Outubro e terminam no final do mês de Junho.
3. A frequência de atividades para além das referidas no nº1 desta Norma não condiciona o normal funcionamento da CRECHE, sendo garantida a continuidade da frequência da resposta social pelas crianças que não participam nessas atividades.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 24ª – Instalações

As instalações da CRECHE são compostas por:

- a) Berçário para 8 crianças, dos 4 meses até à aquisição da marcha, constituído por uma sala-parque, um fraldário e uma copa de leite;
- b) 1 Sala para 10 crianças, da aquisição da marcha até aos 24 meses;
- c) 1 Sala para 15 crianças, dos 24-36 meses;
- d) 1 Refeitório comum às duas salas;
- e) 1 Casa de banho;
- f) Locais para cacifos;
- g) 1 Gabinete da Coordenadora Pedagógica;
- h) 1 Sala de isolamento;

- i) 1 Sala de reuniões (comum a outras respostas sociais);
- j) 1 Sala de pessoal (comum a outras respostas sociais);
- k) 1 Secretária (comum a outras respostas sociais);
- l) Arrumos;
- m) Gabinete Médico (comum a outras respostas sociais);
- n) Gabinete de Enfermagem (comum a outras respostas sociais);
- o) Despensa de materiais e equipamentos de limpeza (comum a outras respostas sociais); Cozinha e respetivas despensas de apoio (comum a outras respostas sociais);
- p) Lavandaria (comum a outras respostas sociais);
- q) Jardim envolvente ao edifício;
- r) Parque infantil.

NORMA 25 º – Pessoal

O quadro de pessoal afeto à CRECHE encontra-se afixado em local bem visível e de fácil acesso, contendo a identificação dos recursos humanos, categorias profissionais e respetivos horários, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 26 º – Direção Técnica

A Direção Técnica da CRECHE compete a um técnico nos termos da portaria nº 262/2011 de 31 Agosto, cujo nome, formação e categoria profissional se encontra afixado em lugar visível e acessível, a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA 27 º - Direitos e Deveres das Crianças e Famílias

1. São direitos das crianças e famílias:
 - 1.1. Alimentação adequada a qual será igual para todos, salvo os regimes dietéticos prescritos pelo médico;
 - 1.2. Ter acesso a ementa semanal;
 - 1.3. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - 1.4. Usufruir dos serviços incluídos na mensalidade/comparticipação familiar;
 - 1.5. Conhecer todas as alterações respeitantes às condições de prestação dos serviços e respetivos preçários, sendo-lhe garantida a emissão de um recibo do valor pago;
 - 1.6. Participar nas atividades previstas no Plano de Atividades CRECHE;
 - 1.7. Constatar que a sua identidade, personalidade, intimidade, privacidade, necessidades, expectativas, convicções religiosas, sociais e/ou políticas, condições e hábitos de vida são consideradas com dignidade e respeitadas por todos os colaboradores da Instituição;
 - 1.8. Serem respeitados por todos os colaboradores e elementos dos órgãos de gestão da Instituição;
 - 1.10 Serem respeitados pelos restantes clientes das Respostas Sociais disponibilizadas da Instituição;
 - 1.11 Fazer reclamações sobre a qualidade dos serviços prestados através da Direção Técnica, com respeito e correção.
1. São deveres das crianças e famílias:
 - 1.1. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da CRECHE, bem como de outras decisões relativamente ao seu funcionamento;
 - 1.2. Participar mensalmente nos custos da sua manutenção, de acordo com as tabelas de participação em vigor;
 - 1.3. Satisfazer o quantitativo mensal acordado, sempre que se ausente da CRECHE por hospitalização, férias, ou outra situação em que o lugar continue assegurado;
 - 1.4. Comunicar por escrito à Direção da CRECHE, com 30 dias de antecedência, quando pretender sair para férias ou definitivamente;
 - 1.5. No âmbito da candidatura, da admissão e da prestação de serviços:
 - 1.5.1. Declarar com verdade e rigor todas as informações requeridas pela Instituição, bem como os rendimentos auferidos e as despesas mensais fixas, mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente, de natureza fiscal;

- 1.5.2. Informar a Instituição de qualquer alteração nas informações requeridas e nos rendimentos e/ou despesas apresentadas;
- 1.5.3. Manter atualizados os seus contactos;
- 1.5.4. Avisar com antecedência as suas ausências, especificamente:
 - a) Com a antecedência mínima de 1 dia, quando se verifique uma ausência pontual;
 - b) Com a antecedência mínima de 10 dias a previsão de ausência prolongada da Resposta Social. Caso se verifique uma situação imprevista (doença súbita, internamento hospitalar), deverá apresentar o comprovativo/declaração médica que justifique a sua ausência, sob pena desta ser considerada uma ausência injustificada;
- 1.5.5. Cumprir os cuidados básicos de higiene pessoal;
- 1.6. Respeitar os colaboradores e elementos dos órgãos de gestão da Instituição;
- 1.7. Participar nas reuniões agendadas pela Direção e/ou Equipa Técnica;
- 1.8. Colaborar na conservação das instalações, equipamentos e materiais utilizados pela Instituição.

NORMA 28ª - Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:
 - 1.1. Garantir o tratamento dos dados pessoais dos seus trabalhadores e dos seus familiares em conformidade com o Regulamento Geral Proteção de Dados.
 - 1.2. Fazer cumprir as regras de funcionamento descritas no Regulamento Interno;
 - 1.3. Mediante ocorrências ou irregularidades que interfiram com o funcionamento da Resposta Social, quer considerando o presente Regulamento Interno, proceder às seguintes ações, cuja decisão produz efeito no dia em que é conhecida pelos pais ou quem exerça responsabilidades parentais:
 - 1.3.1 Advertência verbal;
 - 1.3.2 Repreensão registada;
 - 1.3.3 Expulsão da Resposta Social de CRECHE.
 - 1.4. Proceder à rescisão do Contrato de Prestação de Serviços se, no âmbito da admissão e da prestação de serviços:
 - 1.4.1 Os pais ou quem exerça responsabilidades parentais não declarar com verdade e rigor todas as informações requeridas pela Instituição, bem como os rendimentos auferidos e as despesas mensais fixas, mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente, de natureza fiscal;
 - 1.4.2 Os pais ou quem exerça responsabilidades parentais não informar a Instituição de qualquer alteração nas informações requeridas e nos rendimentos e/ou despesas apresentadas.
1. São deveres da Instituição:
 - 1.1. Tratar os dados pessoais dos clientes, trabalhadores e outros titulares que se relacionem com a Instituição, não podendo captar, divulgar ou fornecer qualquer informação relativa a estes que se consubstancie como dado pessoal;
 - 1.2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, através do cumprimento dos requisitos legais em vigor e da promoção da melhoria contínua dos mesmos;
 - 1.3. Disponibilizar um quadro de colaboradores com formação e qualificação necessária e adequada à execução das suas funções;
 - 1.4. Assegurar a confidencialidade dos dados das crianças e dos pais ou quem exerça responsabilidades parentais;
 - 1.5. Manter atualizados os Processos Individuais da Criança;
 - 1.6. Manter atualizado o pré-contrato dos serviços extra e condições de prestação de serviços.

NORMA 29ª - Contrato de Prestação de Serviços

1. Após a formalização do processo de admissão, é acordado com pais ou quem exerça responsabilidades parentais a data de início da prestação de serviços, em que é celebrado um Contrato de Prestação de Serviços entre a Instituição, pais ou quem exerça responsabilidades parentais elaborado por escrito, de acordo com número de outorgantes, reciprocamente aceite e assinado por todos, definindo os termos e condições relativas à prestação de serviços.
2. O presente Regulamento Interno integra e é anexado ao Contrato de Prestação de Serviços, ato que pressupõe o conhecimento e aceitação, por parte dos pais ou quem exerça responsabilidades parentais, das presentes regras de funcionamento.
4. Poderão ser efetuadas alterações ao Contrato de Prestação de Serviços, mediante elaboração de uma adenda ao contrato existente, sujeito à aprovação de todos outorgantes.
5. O Contrato de Prestação de Serviços pode ser suspenso e/ou rescindido nas seguintes situações:

5.1 Com justa causa, por um dos outorgantes, sempre que ocorrem circunstâncias que, pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente em caso de incumprimento de qualquer obrigação consignada no presente Regulamento Interno ou no processo contratual vigente, se após interpeleção para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da mesma;

5.2 Sempre que se verifique a inadequação dos serviços às necessidades, a insatisfação ou a inadaptação da criança, pais ou quem exerça responsabilidades parentais ao funcionamento da Resposta Social de CRECHE, a Instituição procede a uma avaliação da situação com pais ou quem exerça responsabilidades parentais e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Consoante o resultado dessa avaliação, e dependendo do grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a Instituição, mediante deliberação da Direção, procede à suspensão (nos casos de situações menos gravosas) ou rescisão do Contrato de Prestação de Serviços (caso a situação se mantenha ou se o grau de gravidade o justifique), comunicada por carta registada, válida 8 dias após data de receção;

5.3 Os pais ou quem exerça responsabilidades parentais poderá proceder à rescisão sempre que considere que o processo contratual vigente não satisfaz as suas necessidades, ou por motivos de correntes de alterações pessoais e/ou contextuais, como mudança de residência. Esta só será válida 15 dias após comunicação por escrito, a solicitar à Direção da Instituição a rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, com devida explanação do(s) motivo(s);

5.4 Caducidade (ausência injustificada superior a 30 (trinta) dias).

NORMA 30ª - Livro de Reclamações

1. Os termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações.
2. O livro de reclamações estará disponível no horário de expediente da instituição e na totalidade do período de funcionamento da CRECHE, podendo ser solicitado por qualquer interessado durante esses períodos.
3. Poderá ainda ser utilizado o livro de reclamações digital através da plataforma eletrónica www.livroreclamacoes.pt.

NORMA 31ª - Livro de Registos de Ocorrências

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servira de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VII- DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 32ª – Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da CRECHE, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas aos pais ou quem exerça responsabilidades parentais, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância destas alterações.
3. Será entregue cópia do Regulamento Interno aos pais ou quem exerça responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 33ª - Aspectos de Ordem Geral

1. O desrespeito pelas normas deste regulamento poderá levar à suspensão da criança.
2. A instituição fica incumbida de alertar a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens sempre que seja detetada uma situação de negligência ou maus tratos nas crianças.

NORMA 34ª - Procedimentos de Maus Tratos – Infantis

1. A instituição fica incumbida de alertar a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens sempre que seja detetada uma situação de negligência ou maus tratos nas crianças.
2. A Instituição contempla um manual de conhecimento da Direção e Colaboradores de nomeação de Programa de prevenção de negligência, abusos, maus tratos e discriminação.



Regulamento Interno Creche

Capítulo VIII – Disposições finais

Norma 35ª

Avaliação

1. O Projeto Educativo da Instituição e o Plano Anual de Atividades serão objeto de avaliação, a determinar pelos técnicos da instituição;
2. Nas avaliações deverão participar para além dos técnicos, os representantes da comunidade educativa.

Norma 36ª

Aspetos de Ordem Geral

1. O desrespeito pelas normas deste regulamento poderá levar à suspensão da criança;
2. A instituição fica na incumbência de alertar a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens sempre que seja detetado uma situação de negligência ou maus-tratos nas crianças.

Artigo 37º - Omissões

Os casos omissos serão resolvidos pela diretora técnica, em estreita colaboração com os superiores hierárquicos da Bela Vista – Centro de Educação Integrada.

Artigo 38º - Alterações ao Regulamento Interno

1. O presente Regulamento Interno será revisto sempre que se verificarem alterações no funcionamento da Creche, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma 39ª

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em ____/____/____.