

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CRECHE

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES GERAIS NORMA 1ª** **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Instituto de Apoio à Comunidade – Forte da Casa tem acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, para a resposta social de CRECHE, que se rege pelas seguintes normas:

NORMA 2ª **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

A resposta social CRECHE rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) e as instituições particulares de solidariedade social;
- c) Portaria n.º 262/2011, de 31 agosto/2011, com as alterações introduzidas pela Portaria n.º 411/2012 de 14/12 e pela Portaria n.º 190-A/2023, de 05/07 – Aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da CRECHE;
- d) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, com as alterações introduzidas pelo decreto-lei n.º 99/2011, de 28 de setembro e pelo decreto-lei n.º 33/2014, de 4 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;
- e) Portaria 199/2021, de 21/09 e Portaria 198/2022, de 27/07, alterada pelas Portarias 304/2022, de 14/12 e 75/2023, de 10/03 – Alargamento Progressivo da Creche Gratuita;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª **REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD)**

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Instituição.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do responsável da proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O utente dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito através do endereço eletrónico: info.iac@mail.telepac.pt.
5. O utente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.
6. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta no gabinete do responsável da proteção de dados e no site institucional.

NORMA 4ª **DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,**

1. A CRECHE é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, destinada a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.
2. Constituem objetivos da CRECHE:
 - a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

Handwritten signatures and initials:
A. de Paula
H. S. Costa
S. S. S.
A.

- b) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
- d) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
- f) Incutir hábitos de higiene, segurança e saúde;
- g) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

NORMA 5ª

ATIVIDADES E SERVIÇOS

1. A CRECHE presta um conjunto de atividades e serviços, adequados à satisfação das necessidades da criança e orientados pelo atendimento individualizado, de acordo com as suas capacidades e competências, designadamente:
 - a) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene pessoal;
 - c) Atividades pedagógicas, em função da idade e necessidades específicas das crianças; estabelecendo como finalidades educativas as áreas da segurança, autoestima, autonomia, curiosidade e ímpeto exploratório, bem como o desenvolvimento de competências sociais e comunicacionais;
 - d) Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança;
 - e) Promoção de uma rotina diária consistente;
 - f) Assegurar cuidados básicos sempre associados/articulados com uma intencionalidade educativa expressa em documentos e principalmente ações e práticas visíveis diariamente;
 - g) Criação de um ambiente flexível e responsável, adaptado aos interesses e necessidades de cada criança;
 - h) Estabelecimento de relações que encorajem a criança a participar de forma ativa;
 - e) Atendimento individualizando de acordo com as capacidades e competências das crianças.

ch
Ana Paula
Helenia
Sara
P

CAPÍTULO II

PROCESSO DE INSCRIÇÃO E ADMISSÃO DAS CRIANÇAS

NORMA 6ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão na CRECHE as condições previstas na legislação em vigor, assim como nos Estatutos da Instituição, por exemplo:

- a) Estar enquadrado nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 4ª;
- b) Não ser portador de doença infectocontagiosa;
- c) Quando se trate da admissão de crianças com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, deve ser previamente garantida a colaboração das equipas local de intervenção na infância/ encaminhamento para a EMEI;
- d) Ser associado da Instituição.

NORMA 7ª

INSCRIÇÃO E/OU RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão do utente deverá ser preenchida a ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) Cartão do Cidadão do utente e dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
 - b) Caso a criança não tenha cartão de cidadão é obrigatório a apresentação de comprovativo do número da segurança social, número de contribuinte e número do cartão de utente, bem como a respetiva declaração de nascimento;
 - c) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente, caso tenha alguma patologia específica;

- d) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça a responsabilidade parental em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede da Instituição sita na Estrada dos Caniços nº5, Forte da Casa;
 3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
 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. Caso a inscrição não seja renovada até ao dia 31 de maio, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte;

NORMA 8ª **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

- Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
- Crianças com deficiência/incapacidade;
- 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;
- Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade;
- 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;
- 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);
- Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

NORMA 9ª **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Pedagógica deste estabelecimento, 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 os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Diretora Pedagógica da Resposta Social;
3. Da decisão será dado conhecimento aos pais ou pessoa que exerça a responsabilidade parental no prazo de 10 dias úteis;
4. Após decisão da 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 com parecer da Diretora Pedagógica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. Antes da entrada da criança na Creche deverão ser assinadas, pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, as seguintes declarações:
- a. Em como lhe foi entregue/enviado um exemplar do Regulamento Interno de Funcionamento e tomou conhecimento das informações aí descritas, não tendo qualquer dúvida em cumprir as respetivas Normas;
 - b. Autorização da(s) pessoa(s) a quem a Criança possa ser entregue;
 - c. Autorização e administração de ben-u-ron, em caso de febre (sendo fornecida e atualizada a informação relativa à respetiva dosagem);
 - d. Autorização de registo fotográfico e vídeo das Crianças para constituição do respetivo portefólio;
 - e. Autorização de registo fotográfico e filmagens em situação de grande grupo no âmbito de divulgação das atividades pedagógicas no site da instituição e respetivas redes sociais.
 - f. Autorização de filmagens ou fotos da criança cujo objetivo é de carácter pedagógico ou socio/familiar.
 - g. Autorização de saídas dentro da freguesia;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, poderão ficar inscritos se manifestarem essa vontade, e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de email, contacto telefónico ou pessoalmente.

Handwritten signature: Adm. p. ch. Haruicia

NORMA 10ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os 30 dias, obedece às seguintes regras e procedimentos:
 - a) Realização de entrevista diagnóstico, pelo educador que irá ficar responsável pela criança;
 - b) no primeiro dia da criança no estabelecimento ficará disponível o educador/auxiliar de ação educativa para acolher cada criança e família;
 - c). Aos pais é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
 - d). Durante esse período de tempo a família é envolvida nas atividades que as crianças realizarem;
 - e). Tanto quanto possível, durante o período de adaptação o tempo de permanência da criança no estabelecimento deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado;
2. Se, durante este período, a criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação; procura que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer à família, de rescindir o contrato.

Handwritten signature: S. S. S.

NORMA 11ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual da criança utente deve constar:
 - a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança e sua família e respetivos comprovativos;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Horário habitual de permanência da criança na creche;
 - d) Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - e) Identificação e contacto do médico assistente;
 - f) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
 - g) Comprovação da situação das vacinas;
 - h) Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas, por escrito, para retirar a criança da creche;

- i) Informação sociofamiliar;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - k) Exemplar da apólice de seguro escolar;
 - l) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - m) Grelha de observação individual, segundo as orientações pedagógicas para a Creche e respetivo Plano de Desenvolvimento Individual (PDI);
 - n) Síntese descritiva do desenvolvimento global da criança;
 - o) Outros relatórios de desenvolvimento;
 - p) Registos da integração da criança;
 - q) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
 - r) Lista de pertences;
 - s) Mapa de férias
 - t) Declaração do poder paternal (caso exista).
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação pedagógica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
 3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;
 4. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª

HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. A Creche funciona das 6.45 horas às 19.00 horas (com tolerância de 30m) de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados nacionais, dias 24, e 31 de dezembro), terça-feira de Carnaval, feriado Municipal (quinta-feira da espiga) e 5 dias no mês de setembro (antes do início do ano letivo para remodelação, manutenção e organização dos equipamentos educativos).
2. De modo a usufruir das férias em comum com os pais, a criança deverá estar ausente por um período mínimo de 10 dias úteis consecutivos preferencialmente nos meses de julho e agosto.
3. Por decisão da Direção poderá, eventualmente, haver necessidade de encerrar a Instituição em outras datas, sendo previamente informados os Encarregados de Educação;
4. As crianças deverão entrar no estabelecimento até às 9.30 horas, salvo justificação e aviso prévio.
5. Se a Creche necessitar de fechar por motivos justificados, serão os pais/encarregados de educação avisados com a devida antecedência.
6. A família deverá entregar a criança no Equipamento de creche atribuído à idade da criança colocando os seus objetos pessoais em saco adquirido previamente para o efeito.
7. A hora de chegada e de saída da criança deverá ser registada no equipamento que a criança frequenta pelo técnico presente no momento.
8. As crianças só podem ser entregues aos pais ou a alguém devidamente autorizado por aqueles e registado na ficha no ato da inscrição.
9. A autorização da entrega da criança não pode ser passada a jovens com menos de 16 anos.
10. A família deverá informar de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer.

CAPÍTULO IV

A PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 13ª

ALIMENTAÇÃO

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada, fornecida pela Creche, mediante ementas semanais elaboradas por um Nutricionista e afixadas em local visível e adequado.
2. A alimentação diária é constituída por almoço e lanche da tarde.

3. O pequeno almoço é da responsabilidade das famílias, sendo dado até às 08h:30m.
4. A alimentação das crianças dos 4 meses aos 12 meses é fornecida pelos pais das crianças.
5. No caso de a criança ser alérgica a algum alimento, ou por necessidade de efetuar uma dieta alimentar, esse facto deve ser comunicado, acompanhado de declaração médica, para adequação da mesma.
6. Por motivos de ordem etno/religiosa a alimentação será respeitada na íntegra.

NORMA 14ª

SAÚDE E CUIDADOS DE HIGIENE

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 (por exemplo horários e dosagem).
2. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vômitos ou diarreia, conjuntivite, estomatite aftosa ou bacteriana, os encarregados de educação serão avisados, a fim de com a maior brevidade, retirarem a criança da creche e providenciarem as diligências julgadas necessárias.
3. Sempre que a criança se ausentar durante 5 dias uteis 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 doença infetocontagiosa é obrigatória a apresentação de declaração médica quando do regresso da criança à instituição.
5. Em caso de acidente da criança na Creche, os pais ou quem exerça a responsabilidade parental serão de imediato informados e as crianças serão imediatamente assistidas, inclusive encaminhadas para o hospital, sempre acompanhadas por um profissional da creche.
6. As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas e outros produtos pessoais, são da responsabilidade dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental.
7. Outros (por exemplo: caso sejam detetados agentes parasitários, os encarregados de educação serão alertados de imediato para procederem à desinfecção e não deverão as crianças frequentar a Creche até que apresentem a cabeça completamente limpa).

ch
nóssos pediatras
farmácia
Sinto
F
S

NORMA 15ª

VESTUÁRIO E OBJETOS DE USO PESSOAL

1. Os encarregados de educação devem fornecer chupetas, babetes, biberão de água e biberão de leite, lençóis, fraldas, toalhetes, cremes, assim como um saco para a roupa suja, tudo devidamente identificado com o nome da criança;
2. As crianças devem ter sempre três mudas de roupa, no seu saco;
3. As crianças de 2 anos de idade deverão usar bata, t-shirt e chapéu da Instituição o uso do saco é obrigatório desde os 4 meses;
4. A Instituição/Creche não se responsabiliza por danos ou perdas de brinquedos, adornos, roupa ou outros objetos de valor trazidos de casa, independentemente do seu valor.
5. Por motivos de segurança é desaconselhado o uso de brincos, fios, pulseiras e outros adornos de tamanho pequeno.

NORMA 16ª

ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA

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

1. Haverá semanalmente uma hora de atendimento aos pais ou quem exerça a responsabilidade parental, com marcação prévia;
2. Trimestralmente ou sempre que se justifique, serão realizadas reuniões com os pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
3. Aos pais ou quem exerça a responsabilidade parental, quando solicitado, será facultado o conhecimento das informações constantes do Processo Individual da Criança;
4. Os pais ou quem exerça a responsabilidade parental, serão envolvidos nas atividades realizadas na creche, de acordo com o programa de atividades anual, bem como no projeto pedagógico de grupo;

NORMA 17ª

ATIVIDADES PEDAGÓGICAS, LÚDICAS E DE MOTRICIDADE

Estas atividades serão organizadas em conformidade com o projeto educativo da CRECHE e realizadas respeitando a idade e as necessidades específicas das crianças.

NORMA 18ª

ATIVIDADES DE EXTERIOR

A Creche organiza passeios e outras atividades no exterior, inseridos no projeto curricular de grupo, 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/encarregados de educação aquando da realização de cada atividade;
2. Eventualmente, algumas atividades podem exigir uma comparticipação financeira complementar. Exemplos: Passeios, Colónia de praia,, musicais, entre outros.

NORMA 19ª

OUTRAS ATIVIDADES EXTRA /SERVIÇOS PRESTADOS

As crianças que frequentam as salas dos 2 anos podem inscrever-se na colónia balnear caso já não usem fralda:

1. A inscrição é feita nos serviços administrativos da Instituição, no período indicado em comunicado enviado aos encarregados de educação;
2. Em caso de desistência do utente, só será devolvido metade do valor da colónia, mediante apresentação de Declaração médica.

ch
A
Anobalclub
Hortuaria
Sento
F
x

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA 20ª INSTALAÇÕES

As instalações da Creche são compostas:

1. Áreas reservadas às crianças:
 - 1.1. Salas de atividades organizadas por grupos etários
 - 1.2. Sala de repouso
 - 1.3. Sala de refeições
 - 1.4. Instalações sanitárias
 - 1.5. Zona de higiene
2. Copa para distribuição de refeições.
3. Zona de arrumos.
4. Instalações sanitárias para adultos.

NORMA 21ª PESSOAL

O quadro de pessoal afeto à CRECHE encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 22ª DIREÇÃO PEDAGÓGICA

1. A Direção Pedagógica da CRECHE compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Diretora Pedagógica é substituída, nas suas ausências e impedimentos por uma educadora de infância previamente designada.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES
NORMA 23ª

DIREITOS E DEVERES DAS CRIANÇAS E FAMÍLIAS

1. São direitos das crianças e famílias:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) A ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
 - e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidade;
 - g) Ter acesso à ementa semanal;
 - h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.
2. São deveres das crianças e famílias:
 - a) Colaborar com a equipa da CRECHE, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da CRECHE e os dirigentes da Instituição;
 - c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração deste contrato;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da CRECHE, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - g) Entrega dos documentos solicitados e dentro dos limites estabelecidos.

NORMA 24ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
2. São deveres da Instituição:
 - a) Respeito pela individualidade dos utentes e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
 - g) Manter os processos dos utentes atualizados;
 - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.
 - i) Dispor de livro de reclamações, físico e eletrónico.

Handwritten signatures and initials:
- Top right: "ch" (initials)
- Middle right: "Ana Pacheco" (signature)
- Below it: "Herculina" (signature)
- Below that: "Setro" (signature)
- Bottom right: "J" (initials)

NORMA 25ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os pais ou com quem assuma as responsabilidades parentais donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou quem assuma as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 26ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Direção Pedagógica.
2. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos, podem determinar a exclusão da criança.

NORMA 27ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da Instituição.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

NORMA 28ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações Físico e Eletrónico que poderá ser solicitado junto da Direção Pedagógica, pelos pais ou quem assuma as responsabilidades parentais.

NORMA 29ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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

NORMA 30ª

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS

1. Em caso de litígio, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o utente pode recorrer ao Centro de Arbitragem de Lisboa sito na Rua dos Douradores, 112, 1100-207 LISBOA, disponível na página www.centroarbitragemlisboa.pt.
2. Caso a entidade de resolução alternativa de litígios não se considere competente em razão do valor deste, o utente pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org.

CAPÍTULO V **DISPOSIÇÕES FINAIS**

NORMA 31ª

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 ao utente ou seu representante legal, com a 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 dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno aos pais ou a quem assuma as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. O Regulamento poderá ser consultado na íntegra no site da Instituição: <https://www.iacfortedacasa.pt>.

NORMA 32ª
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 33ª
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 12 de novembro de 2024

Aprovado em Reunião de Direção de 11 de novembro de 2024

Presidente – Cidália Maria Ferreira Ângelo

Cidália Maria Ferreira Ângelo

Vice Presidente - Anabela Rodrigues Machado

Anabela Rodrigues Machado

Tesoureiro – Manuel Eduardo Martins

Manuel Eduardo Martins

Secretária – Sónia Alexandra Pires Caratão

Sónia Alexandra Pires Caratão

Vogal – Andreia Carina Bom Faustino Silveira

Andreia Carina Bom Faustino Silveira

Vogal – Mónica Paula Tomás Astúcia

Mónica Paula Tomás Astúcia

Vogal – Paulo Alexandre Amaral Albuquerque Castro

Paulo Alexandre Amaral Albuquerque Castro

..... (recortar pelo picotado)

O, encarregado de educação do menor, utente da CRECHE, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

..... de de 2024

.....
(Assinatura dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais)