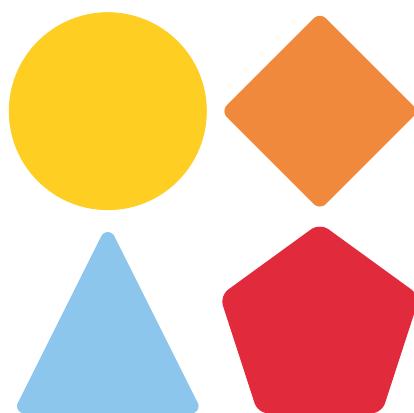


REGULAMENTO INTERNO

Creche



balsa nova

ASSOCIAÇÃO SOCIAL, CULTURAL, DESPORTIVA E RECREATIVA

BALSA NOVA – ASSOCIAÇÃO SOCIAL, CULTURAL, DESPORTIVA E RECREATIVA
Rua dos Bombeiros Voluntários S.N.

Índice

Capítulo I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
1 -Âmbito de Aplicação	3
2 -Legislação Aplicável.....	3
3 -Identificação, Destinatários e Objetivos	4
4 - Atividades e Serviços.....	4
Capítulo II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES	5
1 - Condições de Admissão.....	5
2 - Inscrição e/ou renovação de Utentes	6
3- Processo de Admissão.....	6
4 - Processo Individual do Utente	7
5 – Acolhimento dos Novos Utentes	8
Capítulo III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO	8
1 - Funcionamento e Horários.....	8
5 – Pagamento de Mensalidades e Serviços	9
Capítulo IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	10
1 – Alimentação.....	10
2 – Saúde e Cuidados de Higiene	10
3 – Vestuário e Objetos Pessoais	11
4 – Articulação com a Família.....	11
5 – Atividades Pedagógicas, Lúdicas e de Motricidade.....	12
6 – Atividades de Exterior	12
7 – Outras Atividades / Serviços Prestados.....	12
Capítulo V – RECURSOS	13
1 – Instalações.....	13
2 – Pessoal.....	13
3 – Direção Técnica	13
Capítulo V I– DIREITOS E DEVERES	13

1 - Direitos e Deveres das Crianças e Famílias	13
2 - Direitos e Deveres da Instituição	15
3 – Contrato de Prestação e Serviços.....	16
4 – Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente	16
5 – Interrupção da Prestação dos Serviços por facto não imputável ao Prestador	16
6 – Livro de Reclamações	16
Capítulo V II – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	17
1 - Alterações ao Presente Regulamento.....	17
2 – Integração de Lacunas.....	17
3 - Direção da Associação.....	17
4 – Entrada em Vigor.....	18

Regulamento Interno de Funcionamento

Resposta Social Creche

Capítulo I – DISPOSIÇÕES GERAIS

1 -Âmbito de Aplicação

A Balsa Nova – Associação Social, Cultural, Desportiva e Recreativa, com sede em Viseu, tem por objeto a solidariedade social nos mais amplos aspetos, nomeadamente na Segurança Social, Saúde, Educação, Formação Profissional, habitação, ocupação dos tempos livres, proteção à infância, idosos e deficientes, combate à droga e à prostituição, cultura e desporto, enquanto objetivos principais, e o seu campo de ação abrange todo o território nacional.

2 -Legislação Aplicável

A resposta social Creche rege-se pelo estipulado no:

- A) Decreto-lei nº172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- B) Portaria nº 218/D/2019, de 17 de Maio – Procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- C) Portaria nº 262/2011 de 31 de agosto de 2013 – Aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da Creche;
- D) Decreto-Lei nº 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, na redação atual dada pelo decreto de lei 126-A/2021;
- E) Portaria 271/2020, de 24 de novembro - Define as condições específicas do princípio da gratuidade da frequência de creche, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 146.º da Lei n.º 2/2020, de 31 de março;
- F) Protocolo de cooperação em vigor;
- G) Portaria 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, bem como das amas do instituto da segurança social, I.P.

H) Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNAAPAC - Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação;

I) Contrato coletivo de trabalho para as IPSS.

3 - Identificação, Destinatários e Objetivos

A Creche, na Rua dos Bombeiros Voluntários S.N. é uma resposta social da Balsa Nova – Associação Social, Cultural, Desportiva e Recreativa, uma Instituição de Solidariedade Social, tem capacidade para 33 crianças, das quais apenas 30 vagas estão cobertas por um acordo com o Instituto de Segurança Social.

A) Integra crianças até aos 3 anos, distribuídas por grupos de acordo com o respetivo desenvolvimento, e tem como objetivos principais:

1 – Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar.

2 – Colaborar estreitamente com a Família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo das crianças;

3- Colaborar de forma eficaz no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência assegurando o seu encaminhamento adequado.

4-Criar o ambiente indispensável ao desenvolvimento harmonioso da criança.

5 – Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança.

6 – Inculcar hábitos de higiene e de defesa da saúde.

7 – Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

4 - Atividades e Serviços

1 - O Creche presta um conjunto de serviços, adequados á satisfação das necessidades dos utentes 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, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças.

D) Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da Creche e desenvolvimento da criança.

E) Sessões de estimulação cognitiva e socio-afetiva precoce.

2 - A prestação das seguintes atividades complementares, pagas extra mensalidade, mediante preçário afixado:

A) Outras atividades extra que possam existir.

Capítulo II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

1 - Condições de Admissão

Podem ser admitidas crianças com idades até aos 3 anos, mediante inscrição prévia, e de acordo com a Portaria nº198/2022, de 27 de julho.

CrITÉRIOS de Admissão e Priorização	Pontuação
1. Crianças que frequentaram a creche no ano anterior (Renovação/Continuidade)	10
2. Crianças com deficiência ou incapacidade comprovada	9
3. Crianças em situação de risco social, filhos de pais estudantes ou cuidadores informais	8
4. Crianças com irmãos que comprovadamente frequentem a instituição	7
5. Beneficiários de Abono (1.º e 2.º escalão) com residência na área de influência	6
6. Beneficiários de Abono (1.º e 2.º escalão) com trabalho na área de influência	5
7. Agregados monoparentais ou famílias numerosas residentes na área de influência	4
8. Encarregados de educação que residam comprovadamente na área de influência	3
9. Agregados monoparentais ou famílias numerosas que trabalhem na área de influência	2
10. Encarregados de educação que trabalhem comprovadamente na área de influência	1

2 - Inscrição e/ou renovação de Utentes

Para efeitos de admissão do utente deverá ser preenchida a ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante entrega de cópias dos seguintes documentos:

- Fotocópia do B.I., Cartão de Cidadão dos Pais/Encarregados de Educação;
- Fotocópia do último recibo de vencimento de ambos;
- Fotocópia do Boletim de Vacinas;
- Fotocópia do Cartão de Cidadão, Boletim de Nascimento ou B.I.;
- Fotocópia do Número de Identificação da Segurança Social do utente (NISS);
- Fotocópia da Declaração do IRS e/ou IRC;
- Fotocópia do recibo de renda de casa ou outros encargos com habitação;
- Declaração Médica, em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
- Documento da decisão judicial do processo de regulação das responsabilidades parentais, quando aplicável;
- 2 (duas) fotografias tipo passe.

Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

3- Processo de Admissão

A Admissão das crianças é da competência da Direção, coadjuvada com a Direção Técnica. O seu processamento é elaborado pelo Presidente da Direção com o apoio dos Serviços Administrativos e Direção Técnica, tendo em conta os critérios de preferência assim como a elaboração de listas de espera para eventuais vagas.

Da decisão será dado conhecimento aos pais e/ou encarregados de educação no prazo médio de 5 dias.

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.

As admissões serão no 1º dia útil do mês a seguir à comunicação de decisão de admissão por parte da secretaria desta instituição aos pais e/ou encarregados de educação.

Caso a admissão seja efetuada em meados de mês, por proposta dos pais e/ou encarregados de educação, estará sujeita ao pagamento do mês em questão por completo.

4 - Processo Individual do Utente

Do processo individual da criança 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 na Creche;
- D) Identificação e contato da pessoa a contactar em caso de necessidade;
- E) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
- F) Comprovação da situação das vacinas;
- G) Autorização devidamente assinada pelos pais e/ou encarregados de educação, com identificação das pessoas a quem a criança pode ser entregue;
- H) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- I) Exemplar da apólice de seguro escolar;
- J) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
- K) Critérios de admissão aplicados;
- L) Identificação e contacto do médico assistente;
- M) Informação sobre a situação sociofamiliar;
- N) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
- O) Registos de desenvolvimento;
- P) Plano de desenvolvimento individual (PDI) da criança;
- Q) Decisão judicial do processo de responsabilidades parentais, quando aplicável:

O Processo Individual é de acesso restrito e é permanentemente atualizado, encontrando-se arquivado em conformidade com a legislação vigente.

O Processo Individual da Criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, mediante aviso prévio por escrito à direção da Instituição.

5 – Acolhimento dos Novos Utentes

1 – O acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os trinta dias, obedece as seguintes regras e procedimentos:

A) No primeiro dia da criança no estabelecimento ficará disponível a Educadora e/ou ajudante de ação educativa para acolher cada criança e família.

B) Aos pais é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança.

C) Tanto quanto possível, durante o período de adaptação o tempo de permanência da criança na Instituição deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado.

2 – Se, durante este período, a criança não se adaptar, deve ser realizado uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação, procurar 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 contrato.

Capítulo III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1 - Funcionamento e Horários

O horário estabelecido procura responder às necessidades comprovadas dos horários profissionais dos Pais/Encarregados de Educação e a inexistência de familiares disponíveis para o acolhimento das crianças.

A Creche funciona das 7h45 às 19h30 de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados nacionais e municipais, dias santos, e sempre que recomendado pelos serviços de saúde, e entidades competentes.

Acolhimento: das 07h45m às 9h30m.

Depois do horário de acolhimento poderão ser recebidas, numa hora que não prejudique o grupo, nem os serviços da Instituição, as crianças:

- Com justificação para consulta médica.
- Cujos Pais/Encarregados de Educação entrem ao trabalho mais tarde e previamente por escrito comuniquem à Direção ou à Educadora responsável, essa situação.

Almoço: das 11h00m às 12h00m.

Repouso: das 12h30m às 15h30m.

Lanche: 15h30m.

Saída: das 16h00m às 19h30m (impreterivelmente), a partir da qual será acrescida à mensalidade a quantia de 5 euros, por cada dia esporádico que esta situação se verificar.

Se a Creche necessitar de fechar por motivos justificados, serão os pais e/ou encarregados de educação avisados com a devida antecedência.

As crianças só podem ser entregues aos pais, ou a quem detém as responsabilidades parentais da criança, ou a alguém devidamente autorizado por aqueles e registados na ficha no ato de inscrição.

A família deverá informar de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer.

A hora de chegada e de saída da criança deverá ser registada na aplicação web pelos pais e/ou encarregados de educação.

Tudo o que aconteça após a entrega da criança aos pais, encarregados de educação ou seus representantes, será da responsabilidade dos mesmos.

A Creche estará encerrada nos dias 24, 31 de dezembro, e terça-feira de Carnaval, podendo encerrar noutros dias com aviso prévio aos encarregados de educação.

Eventualmente, as crianças quando fizerem 3 anos, no mês de nascimento poderão ingressar na valência de Pré-Escolar, originando novo contrato e eventuais participações, para isso, serão os pais e/ou encarregados avisados atempadamente.

5 – Pagamento de Mensalidades e Serviços

1 – O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente à sua realização.

2 – As faturas serão emitidas no dia 1 de cada mês, através da aplicação web, o pagamento das mesmas é efetuado até ao dia 9 do mês a que respeita, na secretaria da instituição, ou pelos meios disponibilizados para o efeito. (Ex. aplicação web).

3 – Se a criança faltar consecutivamente mais de um mês sem justificação válida, considerar-se-á a não necessidade de frequência na instituição, e o seu lugar pode ser preenchido por outra criança em lista de espera.

4 – Sempre que haja necessidade de ausência da criança do Creche durante 1 mês completo, por doença, coadjuvada com apresentação de atestado médico que o comprove, deverá ser essa informação e justificação pedida e enviada por carta ou email dirigida ao Presidente da Direção.

Capítulo IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

1 – Alimentação

1 – As crianças têm direito a uma alimentação cuidada, fornecida pela Instituição, mediante ementas semanais e afixadas em local visível e adequado.

2- A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã, almoço, lanche da tarde e reforço de fim de tarde, este último, será fornecido pelos pais e/ou encarregados de educação.

3- O leite em pó e as farinhas sem glúten são fornecidos pelos pais das crianças.

4- No caso de a criança ser alérgica a algum alimento, esse fato deve ser comunicado através de uma declaração médica, para adequação da dieta alimentar, sendo da responsabilidade dos encarregados de educação de fornecer os bens alimentares necessários para a confeção da alimentação.

5 – As mães que amamentam, terão de comunicar à Educadora da hora a que vêm amamentar.

6 – A introdução de novos alimentos (sopa) deve ser feita pelos pais e/ou encarregados de educação, pelo qual deverão trazê-la enquanto a introdução não estiver completa.

2 – Saúde e Cuidados de Higiene

1 – As crianças que se encontrem em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (nome da criança, quantidade a administrar, hora da toma e forma de o tomar).

2 – Quando uma criança se encontra em estado febril, com vômitos ou diarreia, os pais e/ou encarregados de educação serão avisados, a fim de com a maior brevidade retirarem a criança do Creche e providenciarem as diligências julgadas necessárias para não comprometer a saúde dos colegas.

3 – Em caso de acidente da criança na Creche os pais e/ou encarregados de educação serão de imediato informados e as crianças serão imediatamente assistidas, inclusive, se preciso, encaminhadas para o hospital sempre acompanhadas por um profissional da Instituição.

4 – Não é permitida a frequência da Creche de crianças portadoras de varicela, sarampo, papeira, escarlatina, ou outras doenças de infância, bem como conjuntivite, herpes, gastroenterites, pediculose (piolhos), entre outras com uma componente altamente contagiosa.

5 – Toda a criança portadora de parasitas (piolhos, lêndeas, oxiúros, etc.) será impedida de permanecer na instituição, só podendo regressar quando apresentar a cabeça completamente limpa.

6 – A instituição nunca poderá ser responsabilizada pelo contágio de parasitas, bem como pelas doenças infantis.

7 – Sempre que a criança se ausentar durante 3 dias consecutivos, por motivos de doença, deverá apresentar, na altura do seu regresso à Creche, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento.

8 – As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são fornecidas pelos pais e/ou encarregados de educação.

3 – Vestuário e Objetos Pessoais

1 – Os pais e/ou encarregados de educação devem fornecer: chupetas, uma muda de roupa, um saco para a roupa suja, babetes, um bibe, objeto para dormir.

2 – A Instituição não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.

4 – Articulação com a Família

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

1 – Haverá semanalmente uma hora de atendimento aos pais e/ou encarregados de educação, com marcação prévia, sendo essa hora á sexta-feira das 15h às 16h.

2 – Aos pais e/ou encarregados de educação, quando solicitado, será facultado o conhecimento das informações constantes no Processo Individual da Criança.

3 – Sempre que possível e do modo mais conveniente, a definir em cada ano, os Pais/Encarregados de Educação são convidados a participar nas festas e/ou atividades a promover durante o ano.

4 – A Associação está aberta à colaboração de todos e agradece todas as sugestões e/ou reclamações que conduzam à melhoria dos serviços prestados e as mesmas devem ser dirigidas à Direção por escrito.

5 – O encarregado de educação deverá efetuar a sua inscrição como associado da Instituição, mediante pagamento das cotas em vigor, ou se já for associado, deverá liquidar as suas cotas.

5 – Atividades Pedagógicas, Lúdicas e de Motricidade

Estas atividades serão organizadas em conformidade com o Plano de Atividades da Creche e realizadas respeitando a vontade específica das crianças que nelas participarem.

6 – Atividades de Exterior

A Creche organiza passeios e outras atividades no exterior inseridos no Plano de Atividades.

1 – Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela Educadora e/ou Diretora Técnica, ou por alguém por eles representados, bem como pelo(a)s Ajudantes de Ação Educativa.

2 – Eventualmente, algumas atividades podem exigir uma participação financeira complementar.

3 – Para as crianças de 2 anos, existe na Instituição Kit's de t-shirt's e bonés para serem usados nas saídas ao exterior, que deverão ser adquiridas mediante preçário em vigor.

7 – Outras Atividades / Serviços Prestados

1 – A Creche poderá disponibilizar outras atividades, tais como culturais e passeios, especialmente em períodos de interrupção letiva. Clarifica-se que, nos períodos não letivos (férias escolares), o estabelecimento mantém-se em funcionamento para apoio às famílias, mas não haverá componente letiva nas atividades desenvolvidas.

Todas estas atividades ou serviços serão opcionais e podem exigir uma participação financeira complementar.

Capítulo V – RECURSOS

1 – Instalações

As instalações do Creche são compostas por:

3 salas de atividades organizadas por grupos etários.

Área de cabides.

Copa.

Instalações Sanitárias.

Parque de recreio exterior.

2 – 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.

3 – Direção Técnica

A Direção Técnica 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.

Capítulo V I – DIREITOS E DEVERES

1 - 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, étnicas e políticas;
- C) Obter 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) 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 do Creche e os dirigentes da Instituição;
- C) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do Contrato de Prestação de Serviços;
- D) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- E) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Creche, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- F) Comunicar por escrito á Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.
- G) O encarregado de educação deverá efetuar a sua inscrição como associado da Instituição, mediante pagamento das cotas em vigor, ou se já for associado, deverá liquidar as suas cotas.
- H) O encarregado ou aquele que estiver registado na aplicação web, tem o dever de efetuar o registo de entrada e saída da criança na aplicação web, usando os meios próprios, e garantir o pagamento, caso o haja, da utilização da aplicação web, conforme preçário afixado.
- I) Até ao final do mês de abril, deverão informar por escrito qual ou quais os períodos de férias (utente não frequenta a instituição), durante esse ano.

2 - Direitos e Deveres da Instituição

1 – São **direitos** da Instituição:

- A) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e 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 á comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos pais e/ou encarregados de educação 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.

3 – Contrato de Prestação e Serviços

- 1 – É celebrado, por escrito e em duplicado, o contrato de prestação de serviços com os pais e/ou encarregados de educação donde constem os direitos e obrigações das partes.
- 2 – Do contrato é entregue em exemplar original aos pais e/ou encarregados de educação e arquivado outro original no respetivo processo individual.
- 3 – Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de Adenda ou novo contrato de prestação de serviços.

4 – Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente

- 1 – As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, ao Presidente da Instituição, que depois dará conhecimento á Educadora e/ou Diretora Técnica.
- 2 – Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
- 3 – As ausências injustificadas superiores a 5 dias seguidos podem determinar a exclusão da criança, e a vaga preenchida por uma da lista de espera.

5 – Interrupção da Prestação dos Serviços por facto não imputável ao Prestador

- 1 – A cessação da prestação do serviço acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços.
- 2 – Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social.

6 – Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria sempre que solicitado, pelos pais e/ou encarregados de educação, ou no sítio www.livroreclamacoes.pt

Capítulo V II – DISPOSIÇÕES FINAIS

1 - Alterações ao Presente Regulamento

1 - O presente regulamento 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 – Qualquer alteração ao Regulamento Interno será comunicada ao Centro Distrital de Viseu do ISS, IP até 30 dias antes da sua entrada em vigor, de acordo com o previsto no art.º 30 alínea b) do DL 33/2014 de 4 de março.

3 – Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas aos pais e/ou encarregados de educação, 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.

4 – Será entregue uma cópia do Regulamento Interno aos pais e/ou encarregados de educação, no ato de celebração do contrato de prestação de serviços, e disponibilizado na aplicação Web, aquando da inscrição na mesma por parte do encarregado, para consulta.

2 – 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

3 - Direção da Associação

Compete à Direção, por todos os meios ao seu alcance e nomeadamente, através do seu Presidente da Direção, velar para que os princípios orientadores da Associação sejam observados por toda a Comunidade Educativa.

4 – Entrada em Vigor

O presente Regulamento foi aprovado em Reunião de Direção, no dia 27 de abril de 2026, entrando em vigor 60 dias após a sua aprovação.

O Presidente da Direção

(Claudio Bruno de Almiro Laires e Cunha)