



REGULAMENTO INTERNO

APROVADO EM
6 DE JULHO DE 2023
REVISÃO 8

CRECHE

ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
NORMA I Âmbito de Aplicação	3
NORMA II Legislação e Normativos Aplicáveis	3
NORMA III Objetivos.....	3
NORMA IV Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....	4
CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTILIZADORES.....	4
NORMA V Candidatura	4
NORMA VI.....	7
NORMA VII Critérios de Admissão/Priorização de Candidaturas.....	7
NORMA VIII Admissão	8
NORMA IX.....	9
Lista de Espera	9
NORMA X Renovação de Inscrição.....	9
NORMA XI Acolhimento dos Novos Utilizadores.....	10
NORMA XII Processo Individual do Utilizador	10
CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	11
NORMA XIII Horários de Funcionamento	11
NORMA Acesso às Instalações.....	12
NORMA XIII Pagamento da Participação	12
NORMA XIV Cálculo de Participação	13
NORMA XV Cálculo de Participações.....	15
NORMA XVI Montantes e Revisão da Participação Familiar	15
CAPÍTULO IV RECURSOS FÍSICOS E HUMANOS.....	15
NORMA XVII Instalações	15
NORMA XVIII Quadro de Pessoal	16
NORMA XIX Coordenação Técnica.....	16
CAPÍTULO V ATIVIDADES E SERVIÇOS.....	16
NORMA XX Nutrição e Alimentação.....	16
NORMA XXI Cuidados de Higiene e Saúde	17
NORMA XXII Atividades Lúdicas e Pedagógicas	18
NORMA XXIII Passeios ou Deslocações	18
NORMA XXIV Vestuário e Objetos de Uso Pessoal.....	19
CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES	19
NORMA XXV Direitos e Deveres dos Utilizadores e Familiares/Significativos	19
NORMA XXVI Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço	21
NORMA XXVII Contrato	21
NORMA XXVIII Cessação da Prestação de Serviços	22
NORMA XXIX Livro de Reclamações.....	22
CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS	22
NORMA XXX Revisão do Regulamento Interno	22
NORMA XXXI Integração de Lacunas.....	22
NORMA XXXII Disposições Complementares	23
NORMA XXXIII Entrada em Vigor.....	23

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento Interno, abreviadamente designado por Regulamento, aplica-se à Resposta Social de Creche do Centro Social da Paróquia de Arcozelo, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada no livro nº 3 das Fundações de Solidariedade Social, sob a inscrição nº 82/88 na Direção Geral da Solidariedade e Segurança Social, a fls 193 verso, desde 29/12/1988, com sede na Rua de Gil Vicente, número 10 - 4750-154 Arcozelo, Barcelos, com o Número de Identificação Fiscal 502164638 e o Número de Identificação da Segurança Social 20008833419.

NORMA II

Legislação e Normativos Aplicáveis

A Resposta Social Creche rege-se pela legislação em vigor aplicável aos estabelecimentos de ensino com as respostas sociais de Creche, pelo presente Regulamento Interno, pelas orientações e circulares da Direção do Centro Social da Paróquia de Arcozelo.

1. Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro e pela Lei n.º 76/2015, de 28 de Julho;
2. Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de Novembro, e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho;
3. Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, alterada pela Portaria n.º 411/2012, de 14 de Dezembro e com alteração pela Portaria 190-A/2023 de 5 de Julho;
4. Lei nº 2/2022 de 3 de Janeiro.
5. Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de Março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março;
6. Decreto de Lei nº33/2014, de 4 de Março alterado e republicado pelo decreto de lei nº99/2011 de 28 de Setembro.
7. Portaria nº198/2022 de 27 de Julho, alterado pela Portaria nº304/2022 de 22 de Dezembro.
8. Compromisso da Cooperação para o Sector Solidário;
9. Acordo de Cooperação em vigor;
10. Circulares de Orientação Técnica.

NORMA III

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;

- 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) Inculcar hábitos de higiene e de defesa da saúde;
- g) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

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, lúdicas e de motricidade, em função da idade e das necessidades específicas das crianças;
 - d) Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da Creche e desenvolvimento da criança;
 - e) Outras atividades, proporcionadas de acordo com a avaliação realizada pela Coordenação da CRECHE, em consonância com as orientações da Direção e as propostas realizadas pelos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTILIZADORES

NORMA V

Candidatura

- A. O processo de candidatura das crianças que não são abrangidas pela portaria nº 198/2022 de 27 de Julho à frequência da Resposta Social de Creche inicia-se com o completo preenchimento de impresso de candidatura, fornecido pelos Serviços Administrativos, que deverá ser acompanhado com os seguintes comprovativos:
 - 1) Identificação Civil, Fiscal e de Proteção Social da criança (cartão de cidadão, passaporte, assento de nascimento, entre outros), quando aplicável;
 - 2) Comprovativo que ateste situação de incapacidade ou deficiência da criança;
 - 3) Declaração médica que mencione se for o caso, doenças relevantes relacionadas com a sua saúde física e mental, por forma a se conhecer as necessidades específicas individuais da criança;
 - 4) Comprovativo da frequência escolar por parte de pais menores de idade;

- 5) Comprovativo de que é beneficiário de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente;
 - 6) Comprovativo do reconhecimento do Estatuto de Cuidador Informal principal;
 - 7) Comprovativo de que se encontra em situação de acolhimento ou em casa abrigo;
 - 8) Comprovativo de enquadramento do abono de família para crianças e jovens, com indicação do escalão ou do pedido á segurança social á atribuição do mesmo;
 - 9) Comprovativo de residência na freguesia respetiva (comprovativo da liquidação do IMI ou da respetiva isenção) ou através de recibo de eletricidade, gás ou água em nome do/a encarregado/a de educação).
 - 10) Certificado de constituição do agregado familiar (portal das finanças);
 - 11) Comprovativo de residência fiscal;
 - 12) Comprovativo do local de trabalho.
 - 13) Declaração do horário laboral dos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais;
 - 14) Identificação Civil, Fiscal e de Proteção Social de pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais (cartão de cidadão, passaporte, assento de nascimento, entre outros);
 - 15) Comprovativo de receitas e despesas do agregado familiar, nomeadamente:
 - a) Recibos de Vencimento (últimos três meses);
 - b) Declaração Comprovativa do Recebimento de Prestações Sociais (desemprego ou outras);
 - c) Demonstração da Liquidação do Imposto Sobre Rendimento (IRS) mais recente;
 - d) Comprovativo de despesas de habitação (renda de casa ou empréstimo para aquisição de habitação própria permanente).
 - e) Preenchimento obrigatório da declaração de RGPD;
 - 16) Documento relativo ao Exercício das Responsabilidades Parentais, quando aplicável;
 - 17) Boletim de Vacinas atualizado ou apresentar declaração médica justificativa do seu não cumprimento;
 - 18) Declaração médica, no caso de necessidades especiais de saúde;
 - 19) Outros documentos considerados necessários à apreciação da candidatura;
 - 20) As candidaturas poderão ser realizadas diariamente, nos Serviços Administrativos do Centro Social da Paróquia de Arcozelo, entre as 9.00 e as 12.30 horas e as 14.00 e as 19.00 horas;
 - 21) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
 - 22) A data de candidatura, para efeitos da Norma VI, conta-se a partir da data de entrega dos documentos probatórios e do pagamento da taxa de candidatura definida anualmente pela Direção e afixada em local visível na Instituição;
 - 23) A taxa de candidatura referida no número anterior não é dedutível nem reembolsável;
 - 24) Na fase de candidatura, são os Serviços Administrativos responsáveis pela prestação de informação aos candidatos sobre as regras gerais do funcionamento da Resposta Social.
- B. O processo de candidatura das crianças que são abrangidas pela portaria nº 198/2022 de 27 de Julho à frequência da Resposta Social de Creche inicia-se com o completo

preenchimento de impresso de candidatura, fornecido pelos Serviços Administrativos, que deverá ser acompanhado com os seguintes comprovativos:

1. Comprovativo que ateste situação de incapacidade ou deficiência da criança;
2. Comprovativo da frequência escolar por parte de pais menores de idade;
3. Comprovativo de que é beneficiário de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente;
4. Comprovativo do reconhecimento do Estatuto de Cuidador Informal principal;
5. Comprovativo de que se encontra em situação de acolhimento ou em casa abrigo;
6. Comprovativo de enquadramento do abono de família para crianças e jovens, com indicação do escalão;
7. Comprovativo de enquadramento na prestação da Garantia para a Infância;
8. Comprovativo do agregado familiar emitido pela Autoridade Tributária e Aduaneira;
9. Comprovativo de residência fiscal;
10. Comprovativo do local de trabalho;
11. Declaração do horário laboral dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
12. Boletim de Vacinas atualizado ou apresentar declaração médica justificativa do seu não cumprimento;
13. Declaração médica, no caso de necessidades especiais de saúde;
14. Outros documentos considerados necessários à apreciação da candidatura;
15. As candidaturas poderão ser realizadas diariamente, nos Serviços Administrativos do Centro Social da Paróquia de Arcozelo, entre as 9.00 e as 12.30 horas e as 14.00 e as 19.00 horas;
16. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
17. A data de candidatura, para efeitos da Norma VI, conta-se a partir da data de entrega dos documentos probatórios e do pagamento da taxa de candidatura definida anualmente pela Direção e afixada em local visível na Instituição;
18. A taxa de candidatura referida no número anterior não é dedutível nem reembolsável;
19. Na fase de candidatura, são os Serviços Administrativos responsáveis pela prestação de informação aos candidatos sobre as regras gerais do funcionamento da Resposta Social.

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão na Creche:

- a. Estarem enquadradas e inseridas na norma III, objetivo nº 1;
- b. A admissão de crianças com deficiência(s) e/ou incapacidade(s), ou qualquer doença não controlada que possam por em risco as restantes crianças ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso, mediante as capacidades dos serviços da Instituição e de articulação com as Entidades parceiras;

NORMA VII

CrITÉrios de Admissão/Priorização de Candidaturas

De acordo com os objetivos da Resposta Social e os valores e princípios que norteiam a ação do Centro Social da Paróquia de Arcozelo e de acordo com o artigo 9º da Portaria nº 198/2022 de 27 de Julho.

1. São critérios de admissão e priorização de candidaturas:

- A. As crianças com medidas de Promoção e proteção, aplicadas pelas comissões de Proteção de crianças e jovens (CPCJ) ou pelos Tribunais, com indicação de frequência de Creche, têm acesso e admissão obrigatórias na Resposta Social da Creche, ainda que para o efeito tenha que ser criada vaga extra;
- B. Crianças que frequentaram a Creche no ano anterior;
- C. Crianças com deficiência/incapacidade;
- D. 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.
- E. Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam a Instituição;
- F. Crianças beneficiárias de prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1º e 2º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da Resposta Social;
- G. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujo encarregado de educação residam, comprovadamente na área de influência da Resposta Social;
- H. Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da Resposta Social;
- I. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da Resposta Social;
- J. Crianças cujo encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da Resposta Social;
- K. Ter idade compreendida entre os 4 meses e os 36 meses;
- L. Crianças cujo agregado sejam funcionários da Instituição;

M. Data de candidatura;

2. Em caso de empate, é considerada a data de nascimento da criança, dando prioridade á criança que corresponda á faixa etária de acordo com a vaga existente;

3. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:

A. As circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física das crianças e colaboradores;

B. Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;

C. Sempre que o agregado familiar tenha dividas pendentes de serviços/atividades em qualquer Resposta Social ou serviço da Instituição.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebido o pedido de candidatura, a mesma é registada e avaliada pela Direção Técnica desta Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada terá em consideração as condições e os critérios para a admissão, constantes neste regulamento.

2. É competente para deliberar sobre a admissão na Resposta Social a Direção da Instituição e Direção técnica da Creche a que deverá pronunciar-se até ao final do mês de Abril;

3. Da decisão será dado conhecimento aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais no prazo máximo de 30 dias, por via correio eletrónico durante esse período pelos serviços administrativos;

4. Após decisão favorável á admissão do utilizador, proceder-se-á á 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 Direção técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. Na admissão, deverão ainda ser assinadas, pelos pais, ou por quem exerça as responsabilidades parentais, na entrevista com o/a educador/a responsável pela sala, as seguintes declarações de autorização:

a) Da (s) pessoa (s) a quem a criança possa ser entregue;

b) De administração de medicação antipirética, de acordo com a dosagem referenciada pela família, conforme a indicação da Direção-Geral de Saúde;

c) De registo fotográfico e videográfico das crianças para constituição do respetivo portefólio;

d) De saídas à comunidade;

7. No momento da admissão e para instrução do processo deverão ser entregues 3 fotografias tipo passe da criança;

8. A Responsabilidade pelo preenchimento incorreto ou falsas declarações apresentadas na ficha de inscrição ou renovação, bem como na candidatura, é exclusivamente imputada ao seu subscritor, bem como todas as consequências daí resultantes;

9. No ato da admissão é realizado a assinatura do contrato de prestação de serviços;
10. No ato da admissão deverão os serviços administrativos proceder à recolha dos dados biométricos de controlo de acessos dos Pais ou quem exerce as responsabilidades parentais;
11. As crianças que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, passam a constar de uma lista de candidatos e o seu processo fica arquivado em pasta própria;
12. A situação prevista no número anterior é comunicada aos interessados pela pessoa que coordena a Resposta Social através dos contactos disponibilizados aquando da candidatura.

NORMA IX

Lista de Espera

1. As crianças candidatas que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritas numa lista de espera para o ano letivo que se candidatou, e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo qualquer prioridade na admissão. Tal facto, é comunicado aos pais ou pessoa que exerça as responsabilidades parentais através de correio eletrónico.
2. Serão retirados da lista, os candidatos que não pretendam manter-se em lista de espera após comunicação por correio eletrónico;
3. A lista será atualizada sempre que haja libertação de vaga;
4. Os encarregados de Educação/ pais / pessoas que exerçam as responsabilidades parentais, serão informados, por correio eletrónico e/ou contacto telefónico, quando existir vaga para proceder á admissão na Resposta Social;
5. A gestão da Lista de Espera é da responsabilidade da Direção técnica;

NORMA X

Renovação de Inscrição

1. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais que desejem a continuidade da frequência do estabelecimento no ano-letivo seguinte deverão proceder à manifestação de interesse junto dos Serviços Administrativos com o preenchimento do formulário de renovação de inscrição;
2. A renovação de inscrição realiza-se na primeira quinzena de Abril;
3. Para a renovação de inscrição, observam-se os horários previstos no número 20 da Norma V;
4. A renovação de inscrição pressupõe a inexistência de dívidas relativas à frequência da Resposta Social;
5. A renovação da inscrição considera-se realizada após o pagamento da taxa prevista anualmente definida pela Direção;
6. A não renovação de inscrição no período estipulado para o efeito determina um acréscimo de 50% sobre o valor referido no número anterior;

7. No período de renovação da inscrição, caso não seja realizado o devido pagamento acima mencionados até á segunda quinzena de Abril, a vaga fica automaticamente disponível para futuros candidatos, sendo a decisão comunicada por e-mail.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Utilizadores

1. Para o acolhimento aos utilizadores, de modo especial aos que pela primeira vez frequentam a Resposta Social, realiza-se reunião com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, em que participa a coordenação da Resposta Social, a equipa técnica e a Direção da Instituição;
2. Na reunião referida no número anterior, é dado a conhecer o Projeto Educativo da CRECHE, o Calendário Previsional de funcionamento da Resposta Social para o ano letivo, Regulamento Interno, entre outros elementos considerados pertinentes;
3. O período de adaptação tem, por regra, a duração máxima de 30 dias, durante o qual é elaborado o Perfil de Desenvolvimento da Criança, no qual será realizado por sala, uma reunião setorial de modo a apresentar as especificidades da intervenção de acordo com a faixa etária;
4. Durante este período, devem observar-se as seguintes regras:
 - a) O tempo de frequência deverá ser inicialmente mais reduzido, aumentando-se de modo progressivo de acordo com a adaptação da criança;
 - b) A criança deve fazer-se acompanhar de brinquedo/objeto que lhe transmita conforto e segurança;

NORMA XII

Processo Individual do Utilizador

1. Do processo Individual do Utilizador fazem parte os seguintes documentos:
 - a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança, pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
 - b) Data de início de frequência da CRECHE;
 - 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), sendo necessária a sua permanente atualização;
 - g) Cópia do boletim de vacinas atualizado;
 - h) Autorização da recolha de dados das pessoas autorizadas na recolha diária do/a utilizador/a para além das pessoas significativas;
 - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - j) Exemplar da apólice de seguro de acidentes pessoal;
 - k) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - l) Programa de acolhimento inicial da criança;

- m) Perfil de desenvolvimento da criança;
 - n) Plano individual da criança (PI);
 - o) Avaliação do Plano individual;
 - p) Outros relatórios;
 - q) 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/a Educador/a 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 e, no que toca aos dados pessoais, ser retificado, pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, conforme o previsto da Política de Proteção de Dados da Instituição.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. A CRECHE funciona entre as 7.30 e as 19.00 horas de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados nacionais e feriado municipal (3 de Maio); encerra, ainda, na terça-feira de Carnaval e a 24 e 31 de Dezembro, e os dias para manutenção, limpeza, desinfeção e organização do ano letivos seguinte, que deverão ser comunicados às famílias ou a quem exerça as responsabilidades parentais no início de cada ano letivo com o conhecimento prévio das mesmas.
2. Pode a Direção, por conveniência do serviço, determinar o encerramento da CRECHE noutros períodos, desde que proceda à comunicação aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, com a antecedência mínima de 15 dias;
3. O incumprimento do horário de recolha da criança poderá implicar custos adicionais fixados anualmente pela Direção;
4. A criança não deverá frequentar a Creche por um período superior a 11 horas diárias, devendo, igualmente, usufruir de um período de férias em comum com a família e não inferior a 15 dias consecutivos e 22 dias no total.

NORMA XIV

Acesso às Instalações

1. O acesso às instalações da Creche do Centro Social da Paróquia de Arcozelo é realizado com recurso a controlo biométrico durante todo o período de funcionamento da mesma. Ainda assim, de modo a preservar o bom funcionamento da Resposta Social, deverá observar-se o seguinte:
 - a) O estacionamento de viaturas no interior da Instituição está condicionado ao seu correto estacionamento nos lugares disponíveis e ao período máximo de 15 minutos em cada momento de entrega ou recolha;
 - b) A criança deverá ser entregue até às 9.30 horas no período da manhã e a partir das 14.30 quando a entrega ocorra no período da tarde com aviso prévio por parte das pessoas significativas ou de quem exerce as responsabilidades parentais;
 - c) Quando a entrega ocorra após os horários referidos no número anterior, deverão os responsáveis pela mesma informar da sua chegada junto dos serviços administrativos, de modo a que estes possam contactar o/a educador/a e/ou a auxiliar de ação educativa sobre a chegada da criança;
 - d) Uma vez informada o/a educador/a e/ou o/a auxiliar de ação educativa, os responsáveis pela entrega poderão aceder à Resposta Social, procedendo à entrega da criança na porta de entrada da Creche;
 - e) A recolha da criança deverá ocorrer a partir das 16.30 horas, utilizando de novo o sistema biométrico;
 - f) Quando a saída da CRECHE ocorra antes das 16.30 horas, os responsáveis pela recolha deverão informar da sua chegada junto dos serviços administrativos, não acedendo diretamente à Resposta Social.
2. A criança apenas é entregue à/às pessoa/s autorizada/s para o efeito e de acordo com o estipulado na decisão relativa ao exercício das responsabilidades parentais, sempre que aplicável no processo individual e na aplicação Turtlebook;

NORMA XV

Pagamento da Participação

1. O pagamento da mensalidade é realizado até dia 8 a que diga respeito, nos Serviços Administrativos da Instituição, entre as 9.00 e as 12.30 horas e as 14.00 e as 17.00 horas;
2. Este pagamento não abrange os utilizadores que usufruírem da Portaria nº 198/2022 de 27 de Julho;
3. No mês de Agosto é devido o pagamento de 50% da mensalidade, exceto nos casos em que a criança não frequente a Resposta Social ou esteja abrangido pela Portaria nº198/2022 de 27 de Julho;
4. A falta de pagamento nos prazos indicados, implica a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor, sem prejuízo das consequências previstas nas Normas VIII e XXVIII;
5. Os serviços/atividades de carácter extraordinário e/ou não contemplados na mensalidade são pagos, de acordo com a sua natureza, previamente à sua realização ou imediatamente após;
6. A Inscrição nas atividades complementares têm a validade no decorrente ano letivo, caso existam desistências, o valor anual das mesmas

7. O valor das atividades complementares estipulado não requer nenhum tipo de desconto caso o utilizador não a frequente. A atividade caso não possa ser realizada por motivos externos será reposta noutra data, pagas até dia 8 de cada mês.

NORMA XVI **Cálculo de Participação**

1. As participações praticadas na Resposta Social de CRECHE obedecem às regras previstas na legislação de enquadramento referida na norma II;
2. A definição da mensalidade tem por base o cálculo do rendimento *per capita*, de acordo com a seguinte fórmula:

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

sendo que:

RC – Rendimento *Per Capita*

RAF – Rendimento Mensal líquido do Agregado Familiar (anual ou anualizado)

D – Despesas Mensais Fixas

N – Número de elementos do Agregado Familiar

3. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utilizador esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utilizador ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utilizador ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores de idade pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de primeira habitação própria permanente;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, comprovadas através de declaração médica.
 - e) A comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social;

NORMA XVII

Cálculo de Comparticipações

1. A comparticipação familiar é determinada com base nos seguintes escalões de rendimento *per capita* indexados à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG), e pela aplicação da percentagem indicada sobre esse rendimento, conforme a tabela abaixo:

ESCALÕES	1.º	2.º	3.º	4.º	5.º	6.º
RMMG	≤30%	≥30% ≤50%	>50% ≤70%	>70% ≤100%	>100% ≤150%	>150%
% A APLICAR	15%	22.5%	27.5%	30%	32.5%	35%

2. Nas situações em que se verifique uma ausência superior a 15 dias seguidos no mesmo mês devido, nomeadamente, a doença, gozo de férias, ou outras devidamente autorizadas pela Direção da Instituição, ouvida a Direção Técnica da Resposta Social, há lugar à aplicação de uma redução de 10% da mensalidade;
3. A ausência referida no número anterior é comunicada pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais com a antecedência possível em função da situação;
4. A redução da mensalidade é realizada no mês seguinte ao da verificação da situação que determina a redução, exceto a situação prevista no número seguinte;
5. Sempre que na mesma Resposta Social estejam integrados irmãos há lugar a uma redução de 10%.

NORMA XVIII

Montantes e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar é calculada de acordo com os números anteriores e revista anualmente (quando aplicável);
2. Em situações excecionais a Direção pode proceder à revisão da comparticipação familiar, sempre que conclua, após pedido, pela substancial alteração das condições económicas e/ou sociais do agregado familiar da criança;
3. A mensalidade máxima em vigor na Resposta Social não excede o custo real por utilizador, no ano anterior, calculado em função das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação, encontrando-se afixada em local visível na Instituição.

CAPÍTULO IV

RECURSOS FÍSICOS E HUMANOS

NORMA XIX

Instalações

As instalações da Creche são compostas por:

1. Sala de Berçário;
2. Salas de atividades organizadas por grupos etários;
3. Sala de descanso/Dormitório;

4. Sala de refeições;
5. Instalações sanitárias (adultos e crianças);
6. Recreio interior e exterior e cobertos;
7. Espaço destinado ao isolamento das crianças que adoeçam subitamente e à prestação de cuidados básicos de saúde;
8. Área reservada à amamentação.
9. Gabinete de Educador/a/ Ludoteca;

NORMA XX
Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal da Resposta Social encontra-se afixado em local visível, fazendo-se menção da identificação, categorias profissionais e horários praticados;
2. O quadro de pessoal é conforme a legislação de enquadramento e o Acordo de Cooperação assinado com o Instituto da Segurança Social, IP.

NORMA XXI
Coordenação Técnica

1. A Direção Técnica da Creche é nomeada pela Direção e compete a um técnico superior, cujo nome e formação se encontra afixado, cabendo-lhe coordenar a prestação de serviços, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por profissional com perfil e competência técnica, de acordo com deliberação da Direção.

CAPÍTULO V
ATIVIDADES E SERVIÇOS

NORMA XXII
Nutrição e Alimentação

1. A Creche fornece a todas as crianças uma alimentação adequada e adaptada às suas especificidades, mediante ementas semanais, elaboradas por profissionais especializados, e afixadas em local visível e acessível a pais ou quem exerça as responsabilidades parentais;
2. A alimentação diária fornecida é constituída por um reforço alimentar de manhã, almoço, lanche da tarde e reforço de fim de tarde, de acordo com os horários seguintes:
 - a) Reforço de Manhã: às 8.30 horas;
 - b) Almoço: entre as 11.00 e as 12.00 horas;
 - c) Lanche: entre as 15.15 e as 16.00 horas;
 - d) Reforço de Tarde: entre às 18h15 18.30 horas.
3. Atendendo à idade, nível de desenvolvimento e características das crianças, os horários acima descritos não são aplicados na sala de Berçário onde as necessidades alimentares são satisfeitas de acordo com as necessidades expressas por cada criança;

4. Para as crianças da sala de Berçário, o leite em pó é fornecido pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, devendo a embalagem encontrar-se identificada e, se fornecida já aberta, com a menção da data de abertura;
5. As necessidades alimentares específicas deverão ser comprovadas mediante declaração médica, a entregar ao/à educador/a de infância responsável pela sala, de modo a que se possa adaptar a dieta;
6. Em caso de necessidade alimentar específica de natureza excecional e temporária, é suficiente a comunicação escrita com o/a educador/a de infância responsável pela sala, realizada através do meio previsto na alínea e) do número 1 da Norma XXIV (Turtlebook);
7. É autorizado o fornecimento, pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, de alimentos diferentes dos constantes da ementa, desde que se destinem ao uso individual da criança e não interfiram no regular funcionamento da Resposta Social;
8. Não é permitido aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais fornecerem alimentos destinados ao consumo de outras crianças;
9. A fim de garantir a adequada hidratação das crianças, é solicitado aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais que no início do ano letivo entreguem ao/à educador/a de infância responsável pela sala uma garrafa/biberão de água em material inquebrável devidamente identificada;
10. A higienização da garrafa/biberão de água é da responsabilidade dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, pelo que acompanhará a criança no momento de recolha à sexta-feira, devendo acompanhar a criança aquando da sua chegada na semana seguinte;
11. A comemoração de aniversários dos utilizadores da resposta Social da Creche será comemorada de acordo com um pedido prévio de 5 dias de um bolo de aniversário, a solicitação do mesmo através da Caderneta digital com um custo de 10 Euros, a ser pago nos serviços administrativos mediante comunicação pelo responsável da Sala;

NORMA XXIII

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 a autorização de administração de medicação com o acompanhamento da prescrição médica). A mesma terá que ser colocada na área de medicação na aplicação Turtlebook.
2. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vómitos ou diarreia, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão avisados, a fim de, com a maior brevidade, recolherem a criança e providenciarem as diligências julgadas necessárias:
 - a) Ao constar no processo individual da criança a autorização de administração de medicação antipirética, nomeadamente, paracetamol, assinada pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, após contacto telefónico com estes, será administrada à criança a dosagem indicada por aquela e de acordo com as boas práticas

- definidas, nomeadamente pela Direção-Geral da Saúde, registo esse efetuado na Aplicação após administrada;
- b) Sempre que a criança se ausentar por motivo de doença que implique a evicção escolar obrigatória, nos termos da legislação em vigor, deverá apresentar na altura do seu regresso, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento.
 3. No caso de doença contagiosa ou a existência de agentes parasitários, a continuidade da frequência da CRECHE só poderá ocorrer mediante a apresentação de declaração médica comprovativa ou depois de comprovadamente estar debelada a situação;
 4. Em caso de acidente da criança na CRECHE, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, serão de imediato informados e as crianças assistidas, se necessário no Centro de Enfermagem de Barcelos ou no Hospital mais próximo, quando a situação o justifique, de acordo com gravidade da situação;
 5. Todo o material necessário para a higiene pessoal e alimentação específica são a expensas dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais e deverão ser entregues, no início da prestação de serviços e sempre que solicitados por colaboradores da Resposta Social.

NORMA XXIV

Atividades Lúdicas e Pedagógicas

1. A Creche do Centro Social da Paróquia de Arcozelo proporciona atividades que são adaptadas à realidade sociocultural, de modo a garantir um conjunto de experiências estimulantes que, de forma integrada fazem parte da rotina da Resposta Social;
2. As atividades prosseguidas diariamente na Creche têm em conta as características específicas das crianças durante os seus primeiros anos de vida e asseguram satisfação das suas necessidades físicas, afetivas e cognitivas;
3. O desenvolvimento destas atividades deve basear-se no Projeto Educativo de Creche que integre o trabalho com:
 - a) As crianças, de modo a que os cuidados prestados respondam às suas necessidades e bem-estar e que favoreçam o seu desenvolvimento integrado de acordo com o Plano Individual da Criança;
 - b) Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, quer na participação nas reuniões de pais calendarizadas quer nos encontros informais;
 - c) A comunidade, de forma a permitir construir relações de parceria de qualidade.
4. Para as crianças a partir dos 4 meses, estão ainda à disposição, mediante o pagamento de uma comparticipação adicional, e por opção dos pais, diversas atividades complementares, cuja identificação e custos são definidos anualmente pela Direção e afixados em local visível na Instituição.

NORMA XXV

Passeios ou Deslocações

1. Quando a Resposta Social promover atividades que impliquem a deslocação das crianças ao exterior, o/a educador/a de infância informará com a antecedência possível, pelas vias mais adequadas e solicitará, por escrito, a autorização por parte dos pais ou quem exerça as

- responsabilidades parentais para participação na atividade, indicando brevemente os objetivos e custos adicionais, se os houver;
2. Caso a atividade proposta implique custos adicionais, procede-se de acordo com a Norma XIII;
 3. Os serviços regulares da Resposta Social continuarão a ser assegurados pelos profissionais da mesma, a não ser que todas as crianças participem na atividade.

NORMA XXVI

Vestuário e Objetos de Uso Pessoal

1. Sem prejuízo dos produtos referenciados nas normas anteriores, é solicitado aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais que a criança se faça acompanhar por:
 - a) Mochila e muda de roupa;
 - b) Saco para roupa suja;
 - c) Bata;
 - d) Uma chupeta em caixa, devidamente identificada;
2. O custo da Bata é definido anualmente pela Direção e encontra-se afixado em local visível na Instituição;
3. A higienização da Bata é da responsabilidade dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
4. Sempre que as atividades a desenvolver requieram o uso de roupa ou materiais específicos, tal será comunicado aos pais através da Aplicação;

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVII

Direitos e Deveres dos Utilizadores e Familiares/Significativos

1. **São direitos das crianças e famílias, entre outros, os seguintes:**
 - a) Colaborar, quando solicitado, com o pessoal técnico na criação de estratégias que visem a adaptação, integração e melhoria do desenvolvimento do seu Educando;
 - b) Ter assegurada a confidencialidade das informações fornecidas sobre o Processo do seu Educando;
 - c) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - d) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e culturais;
 - e) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
 - f) A ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
 - g) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - h) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;
 - i) Ter acesso à ementa semanal;

- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) Aceitar e cumprir todas as normas da Instituição, e respeitar a democraticidade em reuniões de Pais e/ou Pessoas Significativas;

2. São deveres das crianças e famílias:

- a) Colaborar apenas com a equipa da Creche, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade colaboradores da CRECHE e dirigentes da Instituição;
- c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do contrato, assim como contactos, moradas, alterações de rendimentos, entre outras;
- 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) Assegurar que a criança se apresenta limpa, asseada e com a toma da refeição (Pequeno almoço) aquando da chegada à CRECHE;
- g) Prestar todas as informações relevantes sobre o estado de saúde da criança no decurso da prestação de serviços;
- h) Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- i) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender interromper o serviço temporária ou definitivamente;
- j) As ausências injustificadas superiores a trinta dias seguidos, podem determinar a exclusão da criança;
- k) Informar a Educadora responsável pela Sala de qualquer alteração às condições do utente, ao seu representante legal, bem como aos dados de contato para situações de emergência;
- l) Informar previamente a Educadora responsável pela sala sobre quais os dias para férias da criança, podendo este período ser contínuo ou interpolado de acordo com a programação de férias dos pais;
- m) As famílias abrangidas pela redução de horário (dispensa para amamentação) deve ser considerado em benefício e bem-estar do utente;
- n) Verificar diariamente todos os avisos de ordem geral da Creche, enviados por E-mail ou caderneta digital (Turtlebook)
- o) Toda a Informação importante da criança deverá ser comunicada diretamente à Educadora e/ou Auxiliar da respetiva sala ou através da caderneta digital, de modo a que todo a informação afeta á criança esteja protegida de acordo com o RGPD;

NORMA XXVIII**Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

1. São direitos da Instituição:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, 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 da real situação do agregado familiar, designadamente através dos elementos necessários à comprovação das declarações prestadas pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais 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) Respeitar a individualidade das crianças e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - b) Criar e manter as 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 do Contrato de Prestação de Serviços;
 - f) Avaliar o desempenho da prestação de serviços;
 - g) Manter os processos das crianças atualizados;
 - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais.

NORMA XXIX**Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utilizador ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços;
2. O contrato é elaborado em triplicado, ficando um exemplar na posse do utilizador ou representante legal e dois na posse da Instituição;
3. É competente para a assinatura dos contratos de prestação de serviços o Presidente e a Vice-Presidente da Direção, sem prejuízo da faculdade de delegação de competências estatutariamente previstas;

4. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, podendo dar lugar à celebração de novo contrato ou apenas uma adenda ao mesmo;
5. No momento da celebração de contrato é entregue e/ou enviado via correio eletrónico, um exemplar do Regulamento Interno aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais.
6. A renovação do contrato é celebrada anualmente após a renovação da inscrição.

NORMA XXX

Cessação da Prestação de Serviços

O contrato de prestação de serviços pode cessar, nomeadamente, nas seguintes situações:

1. Por decisão dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, desde que por escrito e com antecedência mínima de 30 dias, face à data de produção de efeitos;
2. Pelo não cumprimento das obrigações previstas na Norma XIII, através da comunicação por escrito aos interessados e sem prejuízo de cobrança dos créditos devidos.

NORMA XXXI

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor o Centro Social da Paróquia de Arcozelo dispõe de Livro de Reclamações que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos ou junto de qualquer colaborador da Instituição ou acedido, em formato eletrónico, através do endereço www.livroreclamacoes.pt;
2. A Instituição dispõe, ainda, de “Caixa de Sugestões, Reclamações e Elogios” de livre acesso a utilizadores, familiares e significativos.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXII

Revisão do Regulamento Interno

1. Compete à Direção promover anualmente a revisão do Regulamento Interno e sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da Resposta Social resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria contínua;
2. Da revisão será sempre dado conhecimento escrito aos pais e/ou quem exerce as responsabilidades parentais, entregando-se uma fotocópia e solicitando-se a assinatura de declaração comprovativa de tomada de conhecimento.

NORMA XXXIII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade gestora do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXIV

Disposições Complementares

1. Todas as crianças a frequentar a Creche estão cobertas por Apólice de Seguro, cuja identificação se encontra afixada em local visível na Instituição;
2. A vigência do seguro inicia-se na data de assinatura do Contrato de Prestação de Serviços ou na data de início de frequência, quando esta for distinta da primeira;
3. O seguro contratualizado não abrange objetos pessoais das crianças, nomeadamente, óculos, aparelhos auditivos, aparelhos dentários, objetos em ouro, entre outros.

NORMA XXXV

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno tendo sido analisado em Reunião de Direção, **a 6 de Julho de 2023**, será enviado aos serviços competentes do Instituto da Segurança Social, IP; após 30 dias da sua comunicação ao órgão competente (de acordo com a alínea c) Artigo 39º - C do Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março), entrando em vigor 30 dias após a respetiva remessa.