REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CRECHE DE SOBROSA

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Norma 1.ª

Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento Interno de Funcionamento aplica-se à resposta social de Creche de Sobrosa da Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa, adiante designada por Instituição, com acordo de cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, IP/Centro Distrital do Porto em 08/10/2007.

Norma 2.ª

Legislação Aplicável

1. A resposta social Creche rege-se pelo estipulado nos seguintes normativos:
   a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro – aprova o Estatuto das IPSS;
   b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
   c) Portaria n.º 262/2011, de 31 de Agosto – aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da Creche;
   d) 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 respectivo regime contra-ordenacional;
   e) Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho – 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 acção social;
   f) Portaria n.º 198/2022, de 27 de Julho – Regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuitidade das creches e creches familiares, integradas no sistema de cooperação, bem como das amas do Instituto da Segurança Social, I. P.;
   g) Protocolo de Cooperação em vigor;
   h) Compromisso de Cooperação para o Sector Social e Solidário em vigor;

i) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
j) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

2. A pedido dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, a Creche disponibiliza a identificação dos instrumentos legais e regulamentares aplicáveis à Creche.

Norma 3.ª

Destinatários e Objectivos

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 objectivos 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 afectiva;
   f) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

Norma 4.ª

Actividades e Serviços

A Creche presta um conjunto de actividades 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) Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das Crianças;
d) Actividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das Crianças;
e) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da Creche e desenvolvimento da Criança;
f) Actividades extra de Expressão Musical e Baby Yoga;

CAPÍTULO II

Processo de Inscrição e Admissão das Crianças

Norma 5.ª

Inscrição e/ou Renovação da Inscrição

1. Para efeito de inscrição da Criança deverá ser preenchida a ficha de inscrição disponibilizada pela Creche que constitui parte integrante do Processo Individual da Criança (PIC), devendo ser feita prova das declarações efectuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
   a) Os dados necessários que constam do Cartão do Cidadão da Criança, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
   b) Boletim de vacinas actualizado;
   c) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
   d) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais em como autorizam a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no prazo acordado entre a Coordenadora Pedagógica e os pais ou quem exerça responsabilidades parentais da Criança.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos, nomeadamente certidão da decisão judicial que regule as responsabilidades parentais (ou homologue essa regulação) ou determine a tutela.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. Caso a inscrição não seja renovada até ao final de Junho, não se garante a possibilidade de frequência para o ano lectivo seguinte.

Norma 6.ª

Critérios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade sequencial na admissão os previstos na legislação específica à gratuitidade da Creche, nomeadamente:
   a) Crianças que frequentaram a creche no ano anterior.
   b) Crianças com deficiência/incapacidade.
   c) 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.
   d) Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade.

e) 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.
f) Crianças beneficiárias da prestação social, garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a actividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
g) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados 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 actividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
j) Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a actividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

Norma 7.ª

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direcção Técnica, 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. São competentes para decidir o processo de admissão o Conselho de Administração e a Direcção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento aos pais ou pessoa que exerça a responsabilidade parental no prazo de 5 dias, via telefone.
4. Após decisão favorável à admissão da Criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo 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 Direcção Técnica e autorização do Conselho de Administração e da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. Na admissão deverão ainda 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 respectivas 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 actualizada a informação relativa à respectiva dosagem);
   d) Autorização de registo fotográfico e vídeo das Crianças para constituição do respectivo portefólio;

e) Autorização de registo fotográfico e vídeo das Crianças para outros fins (não devendo, mesmo nestes casos, ser partilhado em redes sociais ou sítios alojados na Internet, excepto se não houver qualquer possibilidade de reconhecimento facial da Criança);
f) Autorização de saídas à comunidade;

7. As crianças que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, passam a constar numa lista de candidatos e o seu processo fica arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado aos pais ou a quem exerça responsabilidades parentais através de telefone.

Norma 8.ª

Acolhimento Inicial

1. O acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os 30 dias, inicia-se com a elaboração do Programa de Acolhimento Inicial da Criança, em estreita articulação com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, obedecem o acolhimento às seguintes regras e procedimentos:

a) Reunião de Pais, onde se prestam esclarecimentos sobre as regras de funcionamento da Creche e se clarificam todas as dúvidas que possam surgir;
b) No primeiro dia da Criança na Creche ficará disponível o Educador de Infância/ Ajudante de Acção Educativa para acolher cada Criança e pais ou quem exerça as responsabilidades parentais;
c) Os pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais são encorajados a permanecer na sala com a Criança durante o período considerado necessário para diminuir o impacto da nova situação;
d) Aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais é sugerido que, nesta fase, a Criança traga consigo o brinquedo ou objecto que lhe transmita conforto e segurança;
e) Durante esse período, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais são envolvidos nas actividades que as Crianças realizem;
f) Na medida da possibilidade dos pais ou quem exerça responsabilidades parentais e do funcionamento da Creche, durante o período de adaptação, e tempo de permanência da Criança deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado.

2. Será efectuada uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, indicando como decorreu a adaptação (Relatório do Acolhimento Inicial). No entanto, se ainda durante o período de acolhimento a Criança manifestar sinais de inadaptação, será realizada uma avaliação identificando as manifestações e factores que não permitiram a adaptação e procurando que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, à Instituição e aos pais ou a quem exerça responsabilidades parentais, de revogar o contrato.

Norma 9.ª

Processo Individual da Criança

1. Do Processo Individual do Criança constam:
   a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da Criança, pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
   b) Data de início da 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 actualização;
   g) Comprovação da situação das vacinas;
   h) Declaração com identificação e autorização escrita da(s) pessoa(s) a quem a Criança possa ser entregue;
   i) Informação sociofamiliar;
   j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
   k) Exemplar da apólice de seguro de acidentes pessoais;
   l) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
   m) Registo das acções de informação e sensibilização promovidas pela Creche nas quais os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais participaram;
   n) Programa e Relatório de Acolhimento Inicial da Criança;
   o) Registos de integração da Criança;
   p) Plano Individual (PI) da Criança;
   q) Relatórios de avaliação da implementação do PI;
   r) Outros relatórios;
   s) Registos da integração da criança;
   t) Avaliação do Projecto Pedagógico de Sala;
   u) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual da Criança é arquivado em local próprio e de fácil acesso ao Educador de Infância e à Direcção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser continuamente actualizado.
4. O Processo Individual da Criança pode, quando solicitado, ser consultado – e, no que toca aos dados pessoais, rectificado - pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

CAPÍTULO III

Regras de Funcionamento

Norma 10.ª

Frequência

Para efeitos de frequência da Creche, importa assegurar que:

a) A Criança não seja portadora de doença que impeça a frequência da resposta social, podendo, em caso de dúvida sobre necessidade de evicção escolar, ser essa condição comprovada por declaração médica nos termos da legislação em vigor;

b) Quando se trate da admissão com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, seja garantida a articulação e a colaboração das equipas locais de intervenção na infância.

Norma 11.ª

Horários e Outras Regras de Funcionamento

1. A Creche funciona das 07:30 às 18:30 e com período de prolongamento das 18:30 às 19:00, de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados nacionais e municipais (segunda-feira seguinte ao terceiro Domingo de Julho), dias 2 de Janeiro, 24, 26 e 31 de Dezembro, terça-Feira de Carnaval, segunda-feira de Páscoa, e no mês de Agosto (mediante n.º de crianças interessadas através de inquérito realizado durante o mês de Março aos pais ou quem exerce as responsabilidades parentais).
2. As actividades pedagógicas da Creche iniciam às 09:30, pelo que as Crianças devem, idealmente, entrar até esse horário.
3. O não cumprimento do horário estabelecido no n.º anterior, sem aviso prévio, pode implicar a impossibilidade de fornecimento de almoço.
4. Se a Creche necessitar de fechar por motivos justificados, serão os pais ou quem exerça responsabilidades parentais avisados com a devida antecedência.
5. A Criança deverá ser entregue no *hall* da Creche, às colaboradoras responsáveis pelo acolhimento, colocando os seus objectos pessoais no respectivo cacifo da criança que está devidamente identificado à entrada da Creche.
6. A hora de chegada e de saída da criança, assim como quem entrega e recebe a Criança é registada na aplicação EducaBiz, pelas colaboradoras da Creche.
7. As Crianças só podem ser entregues a quem esteja autorizado para o efeito e registado em declaração própria aquando da admissão, bem como na aplicação EducaBiz.
8. A Instituição deverá ser informada de eventuais ocorrências, com implicação na frequência de Creche, registadas pela Criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer, esse registo deverá ser realizado na aplicação EducaBiz.

Norma 12.ª

Pagamentos

O pagamento de outras actividades desenvolvidas pela Creche, nomeadamente Expressão Musical e Baby Yoga, é efectuado mensalmente até ao dia 8, e o de serviços ocasionais não contratualizados é efectuado no período combinado com os pais ou representantes legais das Crianças.

CAPÍTULO IV

Prestação das Actividades e Serviços

Norma 13.ª

Nutrição e Alimentação

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada e adaptada às suas especificidades culturais, fornecida pela Creche, mediante ementas semanais, elaboradas ou revistas por um Nutricionista, e afixadas em local visível e acessível aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais.
2. A alimentação diária é constituída por um reforço da manhã, almoço, lanche da tarde e reforço de fim de tarde:
   a) Reforço da manhã: 08:45;
   b) Almoço: 11:00;
   c) Lanche: 15:00;
   d) Reforço da tarde: 17:30.
3. A Instituição informa os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais qual o leite, iogurtes e papas utilizadas na Creche. No caso de os pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais preferirem um leite e/ou uma papa específica é sua responsabilidade a disponibilização dos mesmos.
4. No caso de a Criança ser alérgica a algum alimento, esse facto deve ser comunicado, através de uma declaração médica, para adequação da dieta alimentar.

Norma 14.ª

Cuidados de Higiene e Saúde

1. As Crianças que se encontram em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (identificação do medicamento, dosagem, período de administração, horários de administração, condições de conservação). Os produtos medicamentosos devem estar identificados com o nome da Criança e a sua administração exige o envio de uma mensagem para a aplicação EducaBiz com todos os itens mencionados anteriormente.
2. Quando uma Criança se encontrar em estado febril, a partir dos 38ºC, com vómitos ou diarreia, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão avisados, a fim de, com a maior brevidade, irem buscar a Criança e providenciarem as diligências julgadas necessárias. Se constar no Processo Individual da Criança a autorização de administração do

ben-u-ron, assinada pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, após chamada telefónica com a pessoa a contactar em caso de necessidade, será administrada à Criança a dosagem indicada.

3. Sempre que a Criança se ausentar 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.

4. Em caso de acidente da Criança na Creche, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, serão de imediato informados e as Crianças serão imediatamente assistidas, inclusive encaminhadas para o hospital, sempre acompanhadas por um profissional da Creche.

5. As fraldas, toalhitas e pomadas dérmicas, assim como outros produtos de higiene (creme rosto, soro fisiológico, escova do cabelo, copo, pasta e escova de dentes e caneca da água) são a expensas dos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais.

6. Caso sejam detectados agentes parasitários, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão alertados de imediato para procederem à desinfecção e as crianças não poderão frequentar a Creche até que apresentem a cabeça completamente limpa.

Norma 15.ª

Vestuário e Objectos de Uso Pessoal

1. As roupas de cama são fornecidas pela Creche.

2. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais devem fornecer chupetas, biberons, kit bata e chapéu (sala 1 e 2 anos), assim como um saco para a roupa suja, tudo devidamente identificado com o nome da Criança.

3. As Crianças devem trazer duas mudas de roupa completas, devidamente identificadas.

4. A Criança poderá trazer um objecto/brinquedo que lhe transmita conforto/segurança.

5. A Creche não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.

Norma 16.ª

Articulação com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais

Com o objectivo de estreitar o contacto com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais das Crianças, definem-se alguns princípios orientadores:

a) Haverá, semanalmente, uma hora de atendimento aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, com marcação prévia;

b) O Plano Individual da Criança será validado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, sendo trimestralmente, e sempre que se justifique, realizada a sua avaliação com o envolvimento dos mesmos;

c) Semestralmente, ou sempre que se justifique, serão realizadas reuniões / acções de capacitação / informação com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, de acordo com o projecto pedagógico;

d) Aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, quando solicitado, será facultado o conhecimento das informações constantes do Processo Individual da Criança;
e) Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão envolvidos nas actividades realizadas na Creche, de acordo com o plano anual de actividades e o projecto pedagógico em vigor.

Norma 17.ª

Actividades Pedagógicas, Lúdicas e de Motricidade

Estas actividades serão organizadas em conformidade com o projecto pedagógico de cada sala da Creche e realizadas respeitando a idade e as necessidades específicas das Crianças.

Norma 18.ª

Actividades de Exterior

A Creche organiza passeios e outras actividades no exterior, inseridos no projecto pedagógico, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade das Crianças:
a) Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, dos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, aquando da realização de cada actividade;
b) Eventualmente, algumas actividades podem exigir uma comparticipação financeira complementar, de acordo com o n.º 5 da Norma 15.

Norma 19.ª

Outras Actividades/Serviços Prestados

1. A Creche presta outras actividades e/ou serviços, a Expressão Musical e o Baby Yoga, que são dadas a conhecer através de uma aula de demonstração ou informações sobre as mesmas, sendo o seu custo variável em função da adesão das crianças à sua frequência e é estabelecido um acordo com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais.
2. A frequência de actividades para além das referidas na Norma 4.ª não condiciona o normal funcionamento da Creche, sendo garantida a continuidade da frequência da resposta social pelas Crianças que não participam nessas actividades.

CAPÍTULO V

Recursos

Norma 20.ª

Instalações

A Creche de Sobrosa está sediada na Rua Padre António Moreira de Meireles, 216, freguesia de Sobrosa, município de Paredes, e as suas instalações são compostas por:

a) Átrio de acolhimento;
b) Espaço destinado ao isolamento das crianças que adoeçam subitamente à prestação de cuidados básicos de saúde;
c) Gabinete de pessoal técnico;
d) Gabinete de direcção técnica;
e) Zona de cabides, mobilada para que cada criança disponha do seu próprio espaço;
f) Duas instalações sanitárias destinadas a adultos, uma com acessibilidade;
g) Uma sala denominada berçário, com copa de leites e posto de higienização, com capacidade para 10 bebés até 1 ano de idade;
h) Uma sala de actividades, destinada a um grupo de 15 crianças de idades compreendidas entre um e os dois anos de idade;
i) Uma sala de actividades, destinada a um grupo de 20 crianças de idades compreendidas entre os dois e os três anos de idade;
j) Uma sala de actividades, destinada a um grupo de 20 crianças, de idades mistas;
k) Uma casa de banho para as crianças;
l) Uma cozinha;
m) Uma despensa de alimentos;
n) Uma despensa;
o) Um refeitório;
p) Uma lavandaria;
q) Uma casa de banho para uso do pessoal técnico;
r) Três zonas de recreio exterior.

Norma 21.ª

Pessoal

O quadro de pessoal afecto à Creche encontra-se afixado em local visível e de fácil acesso, contendo a indicação dos recursos humanos, categorias profissionais e respectivos horários, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma 22.ª

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica da Creche compete a um técnico, cujo nome, formação e categoria profissional se encontra afixado em lugar visível e acessível, a quem cabe a responsabilidade de dirigir a resposta, sendo responsável, perante o Conselho de Administração e a Direcção, pelo funcionamento geral da mesma;
2. O Director Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Coordenador Pedagógico.

CAPÍTULO VI

Direitos e Deveres

Norma 23.ª

Direitos e Deveres das Crianças e Pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais

1. São direitos das Crianças e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, entre outros, os seguintes:
   - *a)* O respeito pela sua identidade 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, políticas e culturais;
   - *c)* Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
   - *d)* Ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
   - *e)* Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
   - *f)* Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;
   - *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 dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais:
   - *a)* Colaborar com a equipa da Creche, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
   - *b)* Tratar com respeito os trabalhadores da Creche e os dirigentes da Instituição;
   - *c)* Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do contrato;
   - *d)* Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
   - *e)* Proceder atempadamente aos pagamentos, quando aplicável, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
   - *f)* Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
   - *g)* Comunicar por escrito ao Conselho de Administração e à Direcção, com 30 dias de antecedência, quando pretender interromper o serviço temporária ou definitivamente.

Norma 24.ª

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:
   - *a)* Ver reconhecida a sua identidade e natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;

b) À co-responsabilização 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 acto da admissão;
d) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
e) A suspender a frequência da Creche, sempre que os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, 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 dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais 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 deste Regulamento Interno;
f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação das partes interessadas;
g) Manter os processos individuais das Crianças actualizados;
h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais das Crianças.

Norma 25.ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os pais ou com quem exerça as responsabilidades parentais, no qual constem os direitos e obrigações contratuais das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais e arquivado outro no respectivo Processo Individual da Criança;
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, podendo dar lugar à celebração de novo contrato ou apenas a uma adenda ao mesmo.

Norma 26.ª

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa dos Pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais

1. As situações especiais de ausência das Crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Instituição.
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 30 dias seguidos serão interpretadas como uma denúncia contratual por parte dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

Norma 27.ª

Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador

A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia ou resolução do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da Instituição.

Norma 28.ª

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações, nos formatos físico e electrónico.
2. O livro de reclamações em formato físico estará disponível no horário de expediente da Instituição e na totalidade do período de funcionamento da Creche, podendo ser solicitado por qualquer interessado durante esse período.
3. O acesso ao livro de reclamações electrónico está permanentemente disponibilizado na página de Internet da Instituição.

Norma 29.ª

Livro de Registo de Ocorrências

Este serviço dispõe de uma aplicação, EducaBiz, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 30.ª

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 objectivo principal a sua melhoria, assim como na tabela de comparticipações familiares prevista na norma 13.ª.
2. Será entregue um exemplar do Regulamento Interno aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais no acto de celebração do contrato de prestação de serviços.

3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

4. Quaisquer alterações ao presente Regulamento interno serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P., até 30 dias antes da sua entrada em vigor, (conforme ponto 2 do artigo 26.º e alínea b) do n.º 2 do artigo 30.º do Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março, e alínea g) do artigo 12.º da Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho).

Norma 31.ª

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão integradas pelo Conselho de Administração e pela Direcção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma 32.ª

Disposições Complementares: da Segurança à Saúde

1. A apólice de seguro está afixada em lugar visível à entrada da Creche.
2. Em caso de doença ou acidente, a Creche obriga-se a comunicar imediatamente o facto aos pais ou a quem exerça responsabilidades parentais da Criança, que deverão deslocar-se ao estabelecimento e prestar a devida assistência.
3. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar da Criança que dele careça, tudo ao abrigo do esquema do Serviço Nacional de Saúde e da Segurança Social vigentes.
4. A vigilância médica periódica é da responsabilidade das famílias.

Norma 33.ª

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação pelo Conselho de Administração da Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa.