Regulamento interno de Funcionamento Creche

Capítulo I – Disposições gerais

Norma 1ª
Âmbito de Aplicação

A Associação de infância D. Teresa tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 1 de junho de 2012, para a resposta social de Creche, que se rege pelas seguintes normas:

Norma 2 ª
Disposições Aplicáveis

1. A resposta social Creche rege-se pela seguinte legislação:

- Portaria 262/2011 de 31 agosto; -Portaria 411/2012 de 14 dezembro; -Portaria 271/2020; -Portaria 199/2021 de 21 setembro; -Portaria 198/2022 de 27 julho; -Portarias 75/2023 de 10 de março; -Portaria 305/2022 de dezembro; Portaria 190 A 2023 de 5 julho; -decreto-lei nº172-A/2014, de 14 de novembro; - portaria 218-D/2019, de 15 de julho; DL 126A/2021 de 31 de dezembro; Acordo de cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social I.P., Centro Distrital de Aveiro; Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor; Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC); Contratos Coletivos 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 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) Incutir hábitos de higiene e de defesa da saúde;

g) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

Norma 4ª

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) A Creche realiza ainda atividades descritas no Projeto Educativo e Projeto Pedagógico, que englobam as seguintes Áreas de Conteúdo:

- Bem-estar e saúde
- Identidade pessoal, social e cultural
- Comunicação, linguagens e práticas culturais

Capítulo II- Processo de admissão das crianças

Norma 5ª

Inscrição e/ou renovação da inscrição

1. Para efeito de admissão da criança deverá ser preenchida a ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo da criança, devendo ser feita prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:

a) Os dados necessários que constam do Cartão do Cidadão da criança, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;

b) Boletim de vacinas atualizado;

c) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (se aplicável);

d) Comprovativo de enquadramento do abono de família para Crianças e Jovens- para efeitos de priorização

e) 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 (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Creche "O Cogumelo".

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos, nomeadamente certidão da decisão judicial que regule o poder paternal (ou homologue essa regulação) ou determine a tutela;

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;

5. As renovações das inscrições devem ser efetuadas, anualmente, durante o mês de maio.

6. Caso a inscrição não seja renovada até maio não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte;

Norma 6ª
Critérios de prioridade na admissão

1. Para as Crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021 são critérios de prioridade sequencial na admissão os previstos na legislação específica relativa à gratuitidade da Creche:

1 - Crianças que frequentaram a creche no ano anterior.

2 - Crianças com deficiência/incapacidade.

3 - Crianças filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo.

4 - Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam qualquer resposta da IPSS.

5 - Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

6 - Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

7 - Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

8 - Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

9 - Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

10 - Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

Norma 7ª
Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela secretaria, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada numa ficha de pré-inscrição que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

2. É competente para decidir o processo de admissão a Diretora Técnica;

3. Da decisão será dado conhecimento aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais no prazo de 15 dias, via (telefone, carta, e-mail);

4. Após decisão favorável à admissão da criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório 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, as seguintes declarações de autorização:

a) Em como lhe foi entregue/enviado um exemplar do Regulamento Interno de Funcionamento e tomou conhecimento das informações aí descritas, não tendo qualquer dúvida em cumprir as respetivas Normas;

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

c) De administração de ben-u-ron, em caso de febre superior a 38ºC (sendo fornecida e atualizada a informação relativa à respetiva dosagem);

d) De registo fotográfico e vídeo das crianças para constituição do respetivo portefólio;

e) De registo fotográfico e vídeo das crianças para outros fins (não devendo, mesmo nestes casos, ser partilhado em redes sociais ou sítios alojados na internet, exceto se não houver qualquer possibilidade de reconhecimento facial da criança);

f) 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 de uma 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 as responsabilidades parentais, através de (telefone, carta, e-mail).

Norma 8ª
Acolhimento inicial

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

a) No primeiro dia da criança no equipamento ficará disponível o educador/auxiliar de ação educativa para acolher cada criança e família;

b) Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais são encorajados a permanecer na entrada da sala com a criança, durante o período de tempo considerado necessário para diminuir o impacte da nova situação;

c) Aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;

d) Durante esse período de tempo a família é envolvida nas atividades que as crianças realizem;

e) Na medida da possibilidade dos pais (ou de quem exerça as responsabilidades parentais) e do funcionamento da resposta, durante o período de adaptação o tempo de permanência da criança no equipamento deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado.

2. Será efetuada uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, indicando como decorreu a adaptação da criança (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 fatores que não permitiram a adaptação e procurando que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, à instituição e à família, de revogar o contrato.

Norma 9ª
Processo individual da criança

1. Do processo individual da criança deve constar:

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) Comprovação da situação das vacinas;

h) Declaração com identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança 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) Registos das iniciativas de formação e avaliação da sua eficácia realizadas com a família da criança;

n) Programa e relatório de acolhimento inicial da criança;

o) Registos da integração da criança;

p) Plano Individual (PI) da criança;

q) Relatórios de avaliação da implementação do PI;

r) Outros relatórios;

s) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.

2. O processo individual da criança é arquivado em local próprio e de fácil acesso ao Educador de Infância e à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser continuamente atualizado;

4. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado – e, no que toca aos dados pessoais, retificado – pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

CAPÍTULO III – Regras de funcionamento

Norma 10ª
Frequência

Para efeitos de frequência da CRECHE, importa assegurar que:

1. A criança não seja portadora de doença que impeça a frequência da resposta social, podendo em caso de dúvida ser essa condição comprovada por declaração médica;

2. Quando se trate da admissão de criança com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, seja garantida previamente à frequência a colaboração das equipas locais de intervenção na infância.

3. Cada criança não deverá frequentar a Creche mais do que (11) horas diárias, devendo, igualmente, se possível, usufruir de um período de férias em comum com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais.

Norma 11ª
Horário e outras regras de funcionamento

1. A CRECHE funciona das 07h00 horas às 19h00 horas de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados nacionais e municipais, dias santos, dias 24 e 31 de dezembro, terça-feira de Carnaval, na segunda-feira de Páscoa.

2. As crianças deverão entrar na CRECHE até às 10h00, salvo aviso prévio ou justificação;

3. Se a CRECHE necessitar de fechar por motivos justificados, serão os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais avisados com a devida antecedência;

4. O funcionamento da creche no mês de agosto:

a) Os últimos dias de agosto para limpeza e desinfeção (anualmente são afixados nas instalações os dias a encerrar)

5. A criança deverá ser entregue na respetiva sala ou no local de acolhimento (no refeitório) e devem ser entregues os seus objetos pessoais ao educador/auxiliar de ação educativa.

6. A hora de chegada e de saída da criança é registada através do registo biométrico.

7. As crianças só podem ser entregues a quem esteja autorizado para o efeito e registado em declaração própria aquando da admissão;

8. A instituição deverá ser informada de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer;

Norma 12ª
Pagamentos

1. O pagamento de atividades extra curriculares desenvolvidas pela Creche, tais como, aula de música, é efetuado mensalmente até ao dia 8 de cada mês, e o de serviços ocasionais não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização;

2. Perante ausências de pagamentos das atividades e serviços previstos no n.º 1, superiores a sessenta dias, a instituição poderá vir a suspender a sua frequência pela Criança, até estarem regularizados os montantes em dívida, após ser realizada uma análise individual do caso.

Capítulo IV – Prestação das atividades e serviços

Norma 13ª
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 ou outro profissional de saúde, e afixadas em local visível e acessível aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais;

2. A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã (entre as 8h00 e 9h30), almoço (entre as 11h30 e as 12h30), lanche da tarde (entre as 15h30 e as 16h30) e reforço de fim de tarde (entre as 18h00 e as 19h00);

3. Para as crianças do berçário, as papas e o leite em pó são fornecidos pela instituição salvo se os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais preferirem uma papa/leite específico (sendo, nestes casos, sua responsabilidade a disponibilização das mesmas);

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 14ª

Cuidados de higiene e saúde

1. As crianças que se encontram em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (identificação do medicamento, dosagem, período de administração, horários de administração, condições de conservação. Os produtos medicamentosos devem estar identificados com o nome da criança e a sua administração exige o preenchimento da caderneta no local de pedido de administração de medicação/prescrição médica);

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, 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, toalhetes e pomadas dérmicas são a expensas dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;

Norma 15ª

Vestuário e objetos de uso pessoal

1. As roupas de cama são fornecidas pela CRECHE;

2. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais devem fornecer chupetas e outros objetos de higiene pessoal, (fraldas de pano), assim como um saco para a roupa suja, tudo devidamente identificado com o nome da criança;

3. As crianças devem trazer uma muda de roupa;

4. É necessário trazer bata, babetes e boné/chapéu;

5. A criança poderá trazer um objeto/brinquedo que lhe transmita conforto/segurança;

6. A Instituição/CRECHE não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.

Norma 16ª

Articulação com a família

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

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

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

3. Semestralmente, ou sempre que se justifique, serão realizadas reuniões/ações de capacitação/informação com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais (de acordo com o projeto pedagógico);

4. Aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, quando solicitado, será facultado o conhecimento das informações constantes do Processo Individual da Criança;

5. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão envolvidos nas atividades realizadas na CRECHE, de acordo com o plano anual de atividades e o projeto pedagógico em vigor.

Norma 17ª

Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade

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

Norma 18ª

Atividade de exterior

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

1. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, aquando da realização de cada atividade;

2. Eventualmente, algumas atividades podem exigir uma comparticipação financeira complementar, de acordo com o n.º 1 da norma 12ª.

Norma 19ª

Outras atividades/serviços prestados

1. A frequência das crianças na atividade de música requer o pagamento de mensalidade, valor afixado anualmente, tal como é evidenciado na norma 12ª. As crianças devem estar presentes na sala de atividade na hora marcada pelos professores de música.

2. A frequência de atividades para além das referidas na Norma 4ª não condiciona o normal funcionamento da CRECHE, sendo garantida a continuidade da frequência da resposta social pelas crianças que não participam nessas atividades.

Capítulo V – Recursos

Norma 20ª

Instalações

As instalações da CRECHE são compostas:

1. A Creche "O Cogumelo" está sediado na Rua Marquês de Pombal e as suas instalações são compostas por:

- 2 Berçários;
- 2 Salas de atividades para crianças desde a aquisição de marcha até aos 24 meses, com instalações sanitárias em cada uma das salas e espaço exterior comum;
- 2 Salas de atividades para crianças dos 24 aos 36 meses;
- Área exterior comum

Áreas de serviço:

- Copa de leites;
- Lavandaria;
- 2 Refeitórios comuns para cada uma das diferentes faixas etárias;
- Cozinha;
- Dispensa;
- Núcleo administrativo;
- Sala de isolamento, destinada a crianças de doença súbita;
- Sala de apoio individualizado;
- Cave com: lavandaria, casa das máquinas e wc's para crianças e adultos

Norma 21ª

Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Norma 22ª

Direção técnica

1. A Direção 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 o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

2. A Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pelo coordenador pedagógico.

Capítulo VI – Direitos e deveres

Norma 23ª

Direitos e deveres das crianças e famílias

1. São direitos das crianças e famílias, entre outros, os seguintes:

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, políticas e culturais;

c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;

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 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 famílias:

a) Colaborar com a equipa da CRECHE, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;

b) Tratar com respeito e dignidade 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 atividades desenvolvidas;

e) Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

f) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender interromper o serviço temporária ou definitivamente.

g) O representante legal terá de trazer obrigatoriamente para as suas crianças os seguintes artigos:

- Fraldas;
- Toalhitas;
- Creme;
- Mochila com mudas de roupa;
- Biberons ou copos para água;
- Babetes

h) Não tirar fotografias ou realizar vídeos dentro da instituição.

Norma 24ª
Direitos e deveres da instituição

1. São direitos da Instituição:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

c) Proceder à averiguação 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 deste Regulamento Interno;

f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação das partes interessadas;

g) Manter os processos das crianças atualizados;

h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais das crianças.

Norma 25ª
Contrato de prestação de serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os pais ou com quem assuma as responsabilidades parentais, no qual constem os direitos e obrigações contratuais das partes;

2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou quem assuma as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual;

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, podendo dar lugar à celebração de novo contrato ou apenas a uma adenda ao mesmo.

Norma 26ª

Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais

É admitida a interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao cliente sempre que se verifique nomeadamente, a:

a) Não adaptação do cliente à resposta social;
b) Mudança de residência
c) Situação de doença prolongada

A Creche sempre que possível, deve ser avisada com 15 dias de antecedência.

Norma 27ª

Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

É admitida a cessação da prestação de cuidados por motivos não imputáveis ao prestador, sempre que, se verifique, a:

a) Não adaptação da criança à resposta social;
b) Mudança de residência;
c) Mudança de resposta social

Norma 28ª

Livro de reclamações

Os termos de legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica da resposta social sempre que desejado. A plataforma eletrónica do livro de reclamações está disponível em: www.livroreclamacoes.pt.

Nos termos do artº 18º da lei nº 144/2015, de 8 de setembro- resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), informa-se que eventuais conflitos poderão ser remetidos para uma ERAL- Entidade de Resolução Alternativa de litígios, sendo competente para o efeito o tribunal judicial da comarca de Albergaria-a-Velha.

Norma 29ª

Registo de ocorrências

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

Capítulo VII – Disposições finais

Norma 30ª

Alterações ao presente regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da CRECHE, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

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

3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

4. Qualquer alteração ao regulamento interno deverá ser comunicada ao instituto da segurança social (centro distrital de Aveiro), 30 dias antes da sua entrada em vigor.

Norma 31ª
Integração de lacunas

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

Norma 32ª
Disposições complementares

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação, que ocorram na Instituição ou no seio familiar deve a mesma ser avaliada, auscultando os diversos intervenientes.

De acordo com a situação, a Técnica Responsável deve ajudar, informar e comunicar às entidades Competentes – Direção da Instituição/ Assistente Social da área geográfica/ Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Albergaria-a-Velha/ Ministério Público, com vista a salvaguarda da integridade, segurança e não discriminação das crianças.

Norma 33ª
Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em 06 de agosto de 2024, e revoga o anterior, em vigor desde 22 de junho de 2024

Aprovação da Direção : _____

……

_____ responsável parental do menor_____ utente da CRECHE, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

……., … de …….. de 20……

_____

(Assinatura do responsável parental)