



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **CRECHE**

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA I**

###### **Âmbito de Aplicação**

A gestão e exploração da resposta social da Creche das Louças, pertence à sociedade por quotas Reis & Firmino, Lda, instituição de direito privado, com Licença de Funcionamento N° 00/2026, emitida pelo Centro Distrital da Segurança Social de Santarém. Em 2026, e ao abrigo da Portaria N°305/2022 de 22 de dezembro, aderiu à Bolsa de Creches Gratuitas do Programa Creche Feliz, e rege-se pelas seguintes normas.

##### **NORMA II**

###### **Legislação Aplicável**

A resposta social Creche rege-se pelo estipulado na seguinte legislação em vigor:

- Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, alterada pela Portaria n.º 411/2012, de 14 de dezembro e pela Portaria n.º 190-A/2023 de 5 de julho – Aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da CRECHE;
- Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011 de 28 de setembro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014 de 4 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
- Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, alterada pela Portaria n.º 75/2023 de 10 de março, e pela Portaria n.º 304/2022 de 22 de dezembro – 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., nomeadamente os critérios de admissão e priorização de vagas;

- Portaria n.º 305/2022, de 22 de dezembro - Procede ao alargamento da aplicação da medida da gratuidade das creches às crianças que frequentem creches licenciadas da rede privada lucrativa;
- Despacho n.º 14837-E/2022, de 29 de dezembro alterado pelo Despacho n.º 7637-A/2023 de 21 de julho- Estabelece os critérios de definição de falta de oferta de vagas gratuitas da rede social e solidária para que possa ser estendida a gratuidade à rede de creches aderente do sector lucrativo.

### **NORMA III**

#### **Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

### **NORMA IV**

#### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. A resposta social de Creche assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança;
  - 1.2. Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
  - 1.3. Cuidados de higiene pessoal;
  - 1.4. Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
  - 1.5. Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
  - 1.6. Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança.
2. A resposta social realiza ainda as seguintes atividades:
  - 2.1. Psicomotricidade;
  - 2.2. Educação Musical;
  - 2.3. Babyoga.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO**

#### **NORMA V**

##### **Condições de Admissão**

Constituem condições de admissão neste estabelecimento:

1. Ter idade compreendida entre os 3 e os 36 meses, podendo estes limites ser ajustados aos casos excepcionais, designadamente para atender às necessidades dos Encarregados de Educação ou do representante legal.
2. O cumprimento do Plano Nacional de Vacinação é condição determinante de frequência da Creche, devendo os Encarregados de Educação ou o representante legal providenciar para que as vacinas das Crianças se encontrem regularizadas e registadas no Boletim de Vacinas, cuja cópia atualizada deve ser entregue à Creche para que conste no processo individual da Criança.
3. Poderão ser admitidas Crianças com necessidades educativas especiais desde que, em função da natureza e grau da disfunção, o estabelecimento reúna condições para lhe prestar o devido apoio e seja entregue, pelos Encarregados de Educação ou representante legal, relatório médico considerando as necessidades da Criança.
4. O pagamento integral dos valores de matrícula e mensalidades devidas;
5. Os utentes que sejam atingidos ou que coabitem com pessoas atingidas por doenças transmissíveis, constante no Decreto Regulamentar 3/95, de 27 de janeiro de 1995, ficam impedidos de frequentar a Creche e respetivas atividades, pelos períodos e nos termos impostos naquele diploma legal.

#### **NORMA VI**

##### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o Encarregado de Educação ou representante legal deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo da criança, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Cópia da certidão ou cartão cidadão da criança;
  - 1.2. Cópia do cartão dos progenitores ou dos representantes legais da criança;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social da criança e do representante legal, quando necessário;

- 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que a criança pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica da criança, quando solicitado;
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
2. O período de candidatura decorre no seguinte período: De abril a junho, de segunda à sexta das 9h00 às 17h00.
  3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição.
  4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
  5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA VII**

### **CrITÉrios de Admissão**

A admissão nas vagas da resposta social creche são preenchidas consoante a lista de prioridades.

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  Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situao de acolhimento ou em casa abrigo.
4. Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam a resposta social.
5. Crianças beneficiárias da prestao social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educao 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 VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela responsável técnica deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Diretora Pedagógica Cátia Pinto.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de dois (2) dias.
4. No ato da admissão são devidos os pagamentos da inscrição, do seguro e da mensalidade.
5. As candidaturas que forem aceites pela segurança social, no âmbito da Creche Feliz os pagamentos referidos na alínea antecedente não serão cobrados às famílias nem as refeições.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento das Novas Crianças**

1. Ao técnico responsável pelo acolhimento dos novos clientes cabe-lhe ter uma entrevista com a família, marcando uma data de início da prestação de serviços.

2. É também efetuada uma recolha de informação dos dados de cada criança e das suas necessidades e cuidados, registada na ficha de inscrição. É fornecido à família os horários de funcionamento da instituição. Posteriormente e sempre que necessário é realizada uma reunião com as colaboradoras e equipa técnica para análise das necessidades da criança. É também dado a conhecer a todos os colaboradores a entrada da criança e suas informações.
3. O Programa de Acolhimento corresponde ao período de adaptação acordado com a família de cada criança, durante 30 dias.
4. Se durante este período a criança não se adaptar, será realizada uma avaliação de forma a identificar indicadores que contribuíram para a sua inadaptação procurando superá-los ou então cessar o contrato da prestação de serviços, sem que haja lugar para indemnização de parte a parte.
5. No primeiro dia da criança, na instituição, a educadora ou a responsável técnica faz uma apresentação dos espaços da instituição, da sala e de todos os colaboradores responsáveis por cada espaço. Será dada informação sobre o funcionamento, horário e rotina.
6. É definida com a família uma calendarização, tendo em vista uma integração adequada da criança:
  - a) No primeiro dia pode permanecer na instituição apenas no período da manhã;
  - b) Nos dias seguintes ficar para o almoço, aumentando progressivamente o tempo de permanência.
  - c) Durante a visita dia 1º dia, a criança e família poderão entrar e permanecer por um período na sala com a criança e colegas.
  - d) Durante este período de acolhimento os responsáveis podem desenvolver, observar e aprofundar alguns aspetos para a avaliação diagnóstica.

## **NORMA X**

### **Processo Individual das Crianças**

1. Do processo individual da criança deve constar:
  - a) 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 como a criança não tem nenhuma doença e pode frequentar a creche.
  - g) Fotocópia do Boletim de Vacinas atualizado
  - 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.
  - m) Registo da data e motivo da cessão ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
2. O processo individual de cada criança é arquivado em local próprio e de fácil acesso ao Educador de Infância e à Direção Técnica, garantido sempre a sua confidencialidade.
  3. Cada processo individual deve ser continuamente atualizado.
  4. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado e retificado pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais.

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

1. As crianças que satisfazem as condições de seleção e priorização, mas para as quais não existe vaga, são inscritas no estabelecimento na lista de espera.
2. A responsável pelo atendimento informa a família da integração da criança na lista.
3. Aplicados os critérios de admissão a responsável pelo atendimento informará a família periodicamente, ou sempre que solicitada, da posição da criança na lista quando existir vaga

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA XII**

##### **Instalações**

A Creche das Louças está sediada em Rua Principal nº1, em Louças, freguesia de Nossa Senhora da Piedade, concelho de Ourém e as suas instalações são compostas pelos espaços físicos que a seguir se descrevem, os quais têm por objetivo o desenvolvimento de atividades lúdicas e pedagógicas e de repouso:

- a) Uma sala de berçário com capacidade para 10 bebés, acompanhada por duas Auxiliares de Ação Educativa, supervisionadas por um(a) Educador(a) de Infância;
- b) Uma sala dos 12 aos 24 meses, com capacidade para 14 Crianças, acompanhadas por um(a) Educador(a) de Infância e um(a) Auxiliar de Ação Educativa;
- c) Uma sala dos 24 aos 36 meses, com capacidade para 18 Crianças, acompanhadas por um(a) Educador(a) de Infância e um(a) Auxiliar de Ação Educativa;
- d) A Creche dispõe ainda de sanitários adaptados ao número e idades das Crianças, copa de leites, sala de refeições, cozinha, espaço de isolamento, gabinete de direção, sala de pessoal e espaço de recreio, adaptado às atividades pedagógicas.

#### **NORMA XIII**

##### **Horários de Funcionamento**

1. A Creche das Louças funciona, de segunda a sexta-feira, entre as 07h30 e as 19h30 horas.
2. No início de cada ano letivo é afixado em local de livre acesso aos pais, um mapa de atividades letivas onde se encontram discriminados os dias em que o estabelecimento se encontra encerrado, com referência ao ano letivo que se inicia, no qual se terá sempre em conta as necessidades das crianças e respetivas famílias.
3. A entrega e recolha da criança será efetuado, preferencialmente, nas salas respeitantes a esta resposta social, não devendo a criança permanecer na creche por um período superior ao estritamente necessário.

## **NORMA XIV**

### **Entrada e Saída de Visitas**

1. A recolha das crianças só poderá ser efetuada pelos pais, encarregados de educação ou pessoas autorizadas pelos mesmos, mediante preenchimento da devida autorização, sob pena de ser recusada pelo pessoal em serviço, a entrega das crianças sempre que existam fundadas suspeitas de comportamento ilegítimo – bastando que não haja registo da identificação dessa pessoa no processo da criança como autorizada a levá-la.
2. Será confirmada a saída mediante a exibição do original do bilhete de identidade ou cartão de cidadão da pessoa autorizada, que deverá ser idêntica à cópia entregue pelos encarregados de educação. Enquanto tal acontece a criança não será entregue.
3. Na impossibilidade de, junto dos encarregados de educação, esclarecer esta situação, poderá a Creche solicitar a presença de forças de segurança a fim de que, em caso algum se criar uma situação que possa lesar a criança e ou a Creche.

## **NORMA XV**

### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até dia 8 de cada mês, na Secretaria da Instituição, com exceção das famílias com o apoio da Creche feliz.
  - 1.1. A desistência da creche não dá direito à restituição de qualquer verba e terá que ser comunicada mediante comunicação escrita com antecedência mínima 60 dias. Em caso de incumprimento do aviso prévio fica obrigado a pagar no prazo de 30 dias a título de indemnização compensatória o valor de uma mensalidade até ao término do contrato. As famílias com apoio da Creche Feliz apenas têm de avisar com 60 dias a instituição da não renovação, não tendo de pagar qualquer valor de indemnização.
  - 1.2. Na falta de pagamento da mensalidade verificar-se-á a suspensão da criança. Esta alínea não se aplica às famílias que têm o apoio da Creche Feliz.
  - 1.3. Se por algum motivo houver desistência da reserva da inscrição o valor desta não é devolvido. Não se aplica a quem aderiu à Creche Feliz.
  - 1.4. Nos dias que a criança não comparecer na creche não se efetuará qualquer desconto. Não se aplica a quem aderiu à Creche Feliz.
  - 1.5. O pagamento da frequência é obrigatório de setembro a agosto. Não se aplica a quem aderiu à Creche Feliz.

- 1.6. Na mensalidade do mês de agosto não se efetuará nenhum abatimento mesmo estando a creche fechada durante 15 dias úteis ou estando a criança de férias o mês inteiro. Não se aplica a quem aderiu à Creche Feliz.
- 1.7. Não haverá qualquer redução na mensalidade nos períodos de interrupções das atividades letivas nem a não comparência da criança. Não se aplica a quem aderiu à Creche Feliz.
- 1.8. Se o pagamento da creche não for pago até dia 8 de cada mês e não for comunicado à creche do atraso, haverá uma taxa de não pagamento no prazo disposto e a mensalidade terá um agravamento de 5€ diários. Esta alínea não se aplica às famílias com o apoio da Creche Feliz.

## **NORMA XVI**

### **Preçário de Mensalidades**

1. O preçário de mensalidades em vigor e encontra-se afixado em local bem visível, com indicação detalhada do custo de serviços adicionais, assim como as mensalidades mínimas e máximas a praticar.
2. Em caso de alteração ao preçário em vigor os respetivos encarregados de educação serão avisados com antecedência através de circular entregue pessoalmente pela diretora da creche.

## **NORMA XVII**

### **Refeições**

1. O horário do almoço é feito a partir das 11h00 e o lanche a partir das 15h30. As ementas encontram-se afixadas na entrada da instituição.
2. As entradas na creche para almoçar são feitas até às 11h00 caso contrário a criança já tem de vir almoçada de casa.
3. A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã dependendo da hora de entrada da criança na creche, almoço (11h00), lanche da tarde (15h30) e reforço de fim de tarde (17h30).
4. Os almoços não são confeccionados na creche. São confeccionados por uma empresa certificada que entrega diariamente na creche a comida feita no dia.
5. A creche só fornece alimentação a partir dos 12 meses de idade. Até lá é responsabilidade dos pais fornecerem toda a alimentação da criança.

6. Se a criança precisar de dieta ou alguma alimentação especial a creche não fornece. Ficam os pais responsáveis de fornecer a alimentação.
7. No caso de a criança ser alérgica a algum alimento os pais no ato da inscrição tem de dizer e trazer uma declaração médica a explicar qual ou quais os alimentos que a criança não pode consumir.

## **NORMA XVIII**

### **Atividades/Serviços Prestados**

A Creche disponibiliza os seguintes serviços às crianças:

- a) Instalações construídas de raiz, adaptadas às necessidades específicas de cada faixa etária abrangida;
- b) Salas diferenciadas de acordo as idades, com luz direta e climatização;
- c) Material Didático/Pedagógico criteriosamente selecionado e homologado;
- d) Recursos humanos, com qualificações adequadas ao exercício da função inerente;
- e) Existência de Projeto Educativo da Creche;
- f) Existência de Projetos Pedagógicos de sala;
- g) Espaço exterior aprazível;
- h) Serviço de copa de leites;
- i) Alimentação e papas fornecidas pela instituição (exceto dietas especiais, iogurtes, boiões de frutas ou outro tipo de alimento que os pais queiram dar como reforço ao meio da manhã ou meio da tarde para as crianças que ficam até mais tarde);
- j) Todas as atividades extracurriculares que sejam realizadas na Creche serão previamente informadas no início de cada ano letivo e serão sempre realizadas por profissionais especializadas na área. A frequência destas atividades não condiciona o normal funcionamento da Creche, sendo garantida a continuidade da frequência da resposta social pelas crianças que não participam nestas atividades.

## **NORMA XIX**

### **Passeios ou Deslocações**

1. Quando existem passeios ou deslocações em grupo é enviado uma autorização ao Encarregado de Educação da criança que é assinada pelo mesmo.
2. A Creche organiza passeios e outras atividades no exterior, inseridos no projeto pedagógico, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade da criança.
3. Sempre que os Encarregados de Educação não pretendam que o seu educando realize a atividade no exterior, deverão comunicá-lo com a devida antecedência, de modo a permitir a necessária organização interna da Instituição.
4. O custo destas atividades, caso exista, são suportados pelos encarregados de educação.

## **NORMA XX**

### **Quadro de Pessoal**

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

## **NORMA XXI**

### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica da Creche é assegurada, preferencialmente, por uma Educadora de Infância, podendo ser assumida por outros profissionais com Licenciatura em Ciências Sociais e Humanas ou em outras áreas das Ciências da Educação, 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, por elementos da Equipa Técnica ou pela Direção.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXII**

##### **Direitos das Crianças e Famílias**

São direitos das crianças e famílias:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratada com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) A ser informada das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
- e) Ser informada das normas e regulamentos vigentes;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidade;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

#### **NORMA XXIII**

##### **Deveres das Crianças e Famílias**

São deveres das crianças e famílias:

- a) Colaborar com a equipa da Creche, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da Creche e a direção da Instituição;
- c) Comunicar atempadamente as alterações que estiverem na base da celebração deste contrato;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da Creche, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

## **NORMA XXIV**

### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento da Instituição**

São direitos da entidade gestora da instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza privada 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 dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos pais da criança ou representante legal da mesma 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.

## **NORMA XXV**

### **Deveres da Entidade Gestora da Instituição**

São deveres da entidade gestora da instituição:

- a) Respeito pela individualidade das crianças e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação das crianças e familiares das mesmas;
- g) Manter os processos da criança atualizados;

h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos da criança.

## **NORMA XXVI**

### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

1. Aquando da celebração do contrato é acordado com a família a lista de pertences da criança a entregar ao estabelecimento, devendo ser registado no impresso, designado – Lista de Pertences da Criança.
2. É da responsabilidade do Encarregado de Educação providenciar a entrega na sala de:
  - a) Uma mochila de mudas de roupa completa e um saco de plástico;
  - b) Bibe e chapéu;
  - c) Fraldas descartáveis;
  - d) Toalhetes;
  - e) Cremes;
  - f) Escova/pente;
  - g) Biberão (água e leite);
  - h) Chupeta com respetiva caixa.

## **NORMA XXVII**

### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Direção Técnica.
2. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com um mês de antecedência.
3. As ausências injustificadas superiores a 5 dias seguidos, podem determinar a interrupção da prestação dos serviços pela Creche.
4. As ausências superiores a 5 dias, terão de ter justificação válida (ex. férias) ou em caso de doença, a família terá que apresentar declaração médica.

## **NORMA XXVIII**

### **Contrato**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os pais ou com quem assumam as responsabilidades parentais donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou quem assumam 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 XXIX**

#### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da Instituição.
2. Por denúncia, pais/responsáveis parentais tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

### **NORMA XXX**

#### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da instituição sempre que desejado.

### **CAPÍTULO V**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA XXXI**

#### **Alterações ao Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da Creche, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas aos pais ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ou enviado via e-mail aos pais ou a quem assuma as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. 4. Quaisquer alterações ao presente regulamento, serão comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal, IP até 30 dias antes da entrada em vigor de acordo com o descrito na alínea b) no artigo 30º do decreto lei nº33/2014 de 4 de março.

## **NORMA XXXII**

### **Integração de Lacunas**

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

## **NORMA XXXIII**

### **Disposições Complementares**

1. Todas as crianças da Creche estão abrangidas por um seguro de acidentes pessoais e de responsabilidade civil.
2. O seguro escolar, não abrange objetos pessoais que as crianças possam utilizar, como por exemplo, óculos, aparelhos, objetos em ouro, brinquedos, entre outros.

## **NORMA XXXIV**

### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento foi revisto e aprovado em 20/01/2026, entrando em vigor trinta dias após a sua aprovação.