

Associação de
Apoio Infantil
de **Pedreiras**



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CRECHE



RIF Rev. 1

Índice

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO I..... | 5 |
| DISPOSIÇÕES GERAIS | 5 |
| NORMA I..... | 5 |
| Âmbito de Aplicação | 5 |
| NORMA II..... | 5 |
| Legislação Aplicável..... | 5 |
| NORMA III..... | 6 |
| Destinatários e Objetivos | 6 |
| NORMA IV | 7 |
| Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas..... | 7 |
| CAPÍTULO II..... | 7 |
| PROCESSO DE CANDIDATURA DOS UTENTES | 7 |
| NORMA V | 7 |
| Condições de Candidatura | 7 |
| NORMA VI | 8 |
| Critérios de Admissão..... | 8 |
| NORMA VII | 8 |
| Formalização da Candidatura..... | 8 |
| NORMA VIII | 9 |
| Lista de Espera..... | 9 |
| CAPÍTULO III..... | 9 |
| PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES | 9 |
| NORMA IX..... | 9 |
| Admissão e/ou renovação da inscrição..... | 9 |
| NORMA X..... | 10 |
| Acolhimento | 10 |
| NORMA XI..... | 11 |
| Projeto Pedagógico de Sala | 11 |
| NORMA XII..... | 11 |
| Processo Individual..... | 11 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO IV | 12 |
| INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO | 13 |
| NORMA XIII | 13 |
| Horários e outras regras de Funcionamento | 13 |
| NORMA XIV | 14 |
| Faltas | 14 |
| NORMA XV | 15 |
| Participação dos Pais..... | 15 |
| CAPÍTULO V | 16 |
| FORMAS DE FINANCIAMENTO..... | 16 |
| NORMA XVI | 16 |
| Cálculo do Rendimento <i>per capita</i> | 16 |
| NORMA XVII | 18 |
| Tabela de comparticipações..... | 18 |
| NORMA XVIII | 19 |
| Montante e Revisão da Comparticipação Familiar | 19 |
| NORMA XIX..... | 19 |
| Pagamento de Mensalidades..... | 19 |
| CAPÍTULO VI | 20 |
| PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS | 20 |
| NORMA XX..... | 20 |
| Alimentação | 20 |
| NORMA XXI..... | 21 |
| Saúde e cuidados de higiene | 21 |
| NORMA XXII..... | 22 |
| Vestuário e objetos de uso pessoal..... | 22 |
| NORMA XXIII..... | 22 |
| Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade | 22 |
| NORMA XXIV | 22 |
| Atividades de exterior | 22 |
| CAPÍTULO VII | 23 |
| RECURSOS..... | 23 |

| | |
|---|----|
| NORMA XXV | 23 |
| Instalações..... | 23 |
| NORMA XXVI | 24 |
| Pessoal..... | 24 |
| NORMA XXVII | 24 |
| Direção Técnica | 24 |
| CAPÍTULO VIII | 24 |
| DIREITOS E DEVERES | 24 |
| NORMA XXVIII | 24 |
| Proteção de dados, captação de imagens e tratamento informático de dados..... | 24 |
| NORMA XXIX..... | 25 |
| Direitos e deveres das Crianças e seus representantes legais..... | 25 |
| NORMA XXX..... | 26 |
| Direitos e deveres da Instituição..... | 26 |
| NORMA XXXI..... | 27 |
| Contrato de Prestação de Serviços | 27 |
| NORMA XXXII..... | 28 |
| Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente..... | 28 |
| NORMA XXXIII..... | 28 |
| Cessação da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador | 28 |
| NORMA XXXIV | 28 |
| Livro de reclamações e ações de melhoria | 28 |
| NORMA XXXV | 28 |
| Livro de registo de ocorrências..... | 28 |
| CAPÍTULO IX | 29 |
| DISPOSIÇÕES FINAIS | 29 |
| NORMA XXXVI | 29 |
| Alterações ao Regulamento | 29 |
| NORMA XXXVII | 29 |
| Integração de Lacunas..... | 29 |
| NORMA XXXVIII | 29 |
| Foro Competente | 29 |
| NORMA XXXIX | 30 |
| Entrada em Vigor..... | 30 |

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
Âmbito de Aplicação

A Creche AAIP com acordo de cooperação celebrado com o ISS, I.P. – Centro Distrital de Leiria, em 12.02.2009, é uma resposta social da Associação de Apoio Infantil de Pedreiras – Instituição Particular de Solidariedade Social, registada sob o n.º 21/05, fls. 145 do Livro n.º 10 das Associações de Solidariedade Social, com efeitos a 10.08.2004 e rege-se pelas normas constantes do presente Regulamento Interno.

NORMA II
Legislação Aplicável

Esta resposta social, prestadora de serviços, rege-se igualmente pelo estipulado nos seguintes normativos:

- a. Decreto-lei nº 172 – A/2014, de 14 de novembro – aprova os estatutos das IPSS;
- b. Portaria n.º 218-D/2019 – procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- c. Decreto-Lei nº 120/2015, de 30 de junho, na redação introduzida pelo Decreto Lei nº 68/2016, de 3 de novembro – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- d. Portaria nº 262/2011, de 31 de agosto, de acordo com as alterações da Portaria nº 411/2012, de 14 de dezembro – Condições e funcionamento das instalações;
- e. Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro, alterado pela Lei nº 74/2017 de 21/6 – Livro de Reclamações com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 9/2020 DR nº 49/2020, Série I de 03-10 PCM – Adota as medidas necessárias ao cumprimento da obrigação de manter o livro de reclamações eletrónico;
- f. Portaria nº 411/2012 de dezembro – primeira alteração à portaria nº 262/2011, de 31 de agosto – estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das Creches;

- g. Portaria nº 881/2007 de 8 de agosto – procede à atualização, para o ano de 2007 da comparticipação financeira da Segurança Social;
- h. Decreto-lei nº 33/2014, de 4 de março – define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- i. Lei nº 26/2018, de 5 de julho – Alteração à Lei nº 147/99, de 1 de setembro – Lei de proteção de crianças e jovens em perigo;
- j. Lei nº 67/98, de 26 de outubro, alterada pela lei nº 103/2015, de 24 de agosto, e pela Lei nº 58/2019, de 8 de agosto – Lei da proteção de dados pessoais;
- k. Lei nº 76/2015, de 28 de julho, sexta alteração aos estatutos das IPSS;
- l. Lei nº 103/2015, de 24 de agosto – Cria o sistema de registo de identificação criminal de condenados pela prática de crimes contra a autodeterminação sexual e a liberdade sexual de menor;
- m. Lei nº 113/2009, de 17 de setembro – Medidas de proteção de menores;
- n. Portaria nº 100/2017, de 7 de março – Regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
- o. Portaria nº 413/99, de 8 de junho, seguro escolar;
- p. Acordo de cooperação para o Sector Social e Solidário;
- q. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- r. Circular nº5/2014 – regula os acordos de cooperação com as Instituições de Solidariedade Social e equiparadas, implicação da variação de frequência dos utentes nas comparticipações da Segurança Social;
- s. Portaria nº 199/2021, de 16 de setembro, procede à alteração da Portaria nº 271/2020, de 24 de novembro – que define as condições específicas do princípio da gratuidade da frequência de Creche, em cumprimento do disposto no nº 1 do artigo 146º. da Lei nº 2/2020, de 31 de março;
- t. Contrato coletivo de trabalho para as IPSS.

NORMA III

Destinatários e Objetivos

1. A Creche AAIP é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, destinada a acolher crianças com idades compreendidas entre os 4 meses e 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento de cuidados dos pais/encarregados de educação.
2. Constituem objetivos da Creche AAIP:
 - a. Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - b. Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;

- c. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
- d. Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- e. Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
- f. Inculcar hábitos de higiene e de defesa da saúde;
- g. Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A Creche da Associação de Apoio Infantil de Pedreiras assegura a prestação dos seguintes serviços e atividades:
 - 1.1. Colaboração com a Família;
 - 1.2. Atendimento individualizado de acordo com as capacidades e competências das crianças;
 - 1.3. Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
 - 1.4. Acolhimento em clima de segurança afetiva e física;
 - 1.5. Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
 - 1.6. Cuidados de higiene pessoal;
 - 1.7. Vigilância e acompanhamento em questões de saúde;
 - 1.8. Despiste de situações de inadaptação ou deficiência;
 - 1.9. Encaminhamento adequado das situações assinaladas;
 - 1.10. Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da Creche AAIP e desenvolvimento da criança.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE CANDIDATURA DOS UTENTES

NORMA V

Condições de Candidatura

1. São condições para candidatura na Creche AAIP:
 - a. Ter sido promovida a candidatura com o cumprimento das formalidades previstas no presente regulamento;

- b. Quando se trate da candidatura de crianças com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, deve ser apresentado relatório médico detalhado e ser previamente garantida a colaboração das equipas locais de intervenção na infância;
 - c. Que os representantes legais aceitem o cumprimento do regulamento interno.
2. Aquando da candidatura, será realizada uma visita guiada às instalações da Creche AAIP, de forma a conhecerem o funcionamento da mesma, esclarecendo possíveis dúvidas.

NORMA VI

Critérios de Admissão

Para a criança ser admitida na Creche AAIP deverá ter idade compreendida entre os 4 e os 36 meses de idade.

Deverão ser, prioritariamente, considerados os agregados familiares de menores recursos económicos.

Também são critérios de prioridade na seleção das crianças para admissão na Creche AAIP:

1. Família social e economicamente mais desfavorecida (9 pontos);
2. Falta ou incapacidade de um dos pais ou outras situações de risco social para a criança (8 pontos);
3. Família em que os pais/encarregados de educação trabalhem fora do lar (7 pontos);
4. Frequência do estabelecimento por irmãos (6 pontos);
5. Residência na área do estabelecimento (5 pontos);
6. Atividade profissional dos pais/encarregados de educação na área da Instituição (4 pontos);
7. Pais/encarregados de educação funcionários na Instituição (3 pontos);
8. Famílias monoparentais ou famílias numerosas (2 pontos);
9. Ser sócio da Instituição (1 ponto).

NORMA VII

Formalização da Candidatura

1. A candidatura das crianças para a frequência da Creche da Associação de Apoio Infantil de Pedreiras, terá lugar na IPSS, de 01 de Setembro a 31 de Julho pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão a submeter para aprovação da Direção da Associação de Apoio Infantil de Pedreiras.
2. A aceitação da inscrição de novos clientes não implica qualquer garantia de vaga.
3. Recebida a inscrição, a mesma é registada e analisada pela Diretora Técnica da Creche AAIP, a quem compete elaborar a proposta de admissão, a submeter à aprovação da direção da Instituição.
4. São competentes para decidir dois dos elementos (o presidente ou quem este delegar e outro elemento da direção da Associação de Apoio Infantil de Pedreiras).

5. Da decisão será dado conhecimento ao representante legal da criança no prazo máximo de 5 dias úteis.
6. Após decisão da admissão da criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

NORMA VIII

Lista de Espera

1. Sempre que não seja possível a admissão da criança por inexistência de vaga, tal é comunicado à família no momento de inscrição.
2. Caso exista lista de espera serão informados da posição que a inscrição passa a ocupar na referida lista.
3. Quando existe uma vaga é selecionada a criança que ocupa o 1º lugar na lista (de acordo com as idades e critérios de admissão) e a família é informada da existência da vaga.
4. Caso se mantenha interessado no lugar, proceder-se-á à entrevista para a admissão:
5. Se não estiver interessado, o processo será destruído e será dado lugar à criança colocada na posição seguinte.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA IX

Admissão e/ou renovação da inscrição

1. Para efeitos de admissão, os pais/encarregados de educação da criança, deverão preencher uma ficha de admissão, que constituirá parte integrante do processo da criança, devendo ser feita prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a. Documentos da Criança
 - i. Fotocópia dos documentos de identificação (Cartão de cidadão/assento de nascimento);
 - ii. Declaração de conformidade com o Plano Nacional de Vacinação (PNV);
 - iii. Declaração médica no caso de patologias que determinem cuidados especiais.
 - b. Documentos dos pais/encarregados de educação
 - i. Fotocópia dos documentos de identificação;
 - ii. Fotocópia dos comprovativos dos rendimentos de todos os elementos do agregado familiar (recibos de vencimento, declaração IRS e nota de liquidação ou declaração de não entrega às finanças, comprovativo de situação de desemprego);



- iii. Fotocópia do recibo da renda ou comprovativo da prestação bancária (onde deve constar que a prestação se refere à aquisição de habitação permanente);
 - iv. Comprovativo de despesas mensais com transportes públicos e aquisição de medicamentos (apenas em caso de doenças crónicas – trazer comprovativo médico);
 - v. Comprovativo de despesas em resposta social ERPI relativo a ascendentes familiares;
 - vi. Documento judicial que regule as responsabilidades parentais (quando aplicável). Sem esse documento a instituição parte do princípio que ambos os pais têm a mesma autoridade e legitimidade sobre a criança;
 - vii. Nos casos em que os pais/encarregados de educação não entreguem todos os documentos acima solicitados, será cobrada a mensalidade máxima (custo médio de utente, calculado no ano em vigor).
2. As renovações das inscrições devem ser efetuadas, anualmente, durante o mês de junho.
 3. Caso a inscrição não seja renovada até final do mês de julho, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte.
 4. Caso se verifiquem mensalidades em atraso, não será renovada a inscrição.
 5. O horário de atendimento para inscrição é o do normal funcionamento da secretaria.

NORMA X

Acolhimento

1. No início do ano letivo é realizada uma reunião com os pais/encarregados de educação da criança para uma breve apresentação do espaço, da educadora de sala e restantes colaboradores, bem como projetos e atividades previstas.
2. O acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os 30 dias, obedece às seguintes regras e procedimentos:
 - a. No primeiro dia da criança no estabelecimento ficará disponível a educadora/auxiliar de ação educativa para acolher cada criança e família, explicando os procedimentos ao nível do acolhimento diário da criança, das rotinas, horários e funcionamento da sala;
 - b. Os pais/encarregados de educação são encorajados a permanecer na sala com a criança durante o período de tempo considerado necessário para diminuir o impacto da nova situação;
 - c. Aos pais/encarregados de educação é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo um brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
 - d. Durante esse período de tempo a família é envolvida nas atividades que as crianças realizam;
 - e. Tanto quanto possível, durante o período de adaptação, o tempo de permanência da criança no estabelecimento deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado.

3. Durante este período é elaborado, em conjunto com a família, um programa de acolhimento, e nele devem constar as observações sobre o comportamento e relacionamento da criança com o espaço, com os pares e com a equipa educativa, sendo dado, posteriormente a esses 30 dias, a conhecer à família, através de um relatório assinado por ambas as partes.
4. A educadora elabora, em conjunto com a família, no prazo de 30 dias após a admissão, uma avaliação diagnóstica, onde constam as principais competências e características da criança.
5. Se, durante este período, a criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação; procurando que sejam ultrapassados e estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer à família, de rescindir o contrato.

NORMA XI

Projeto Pedagógico de Sala

1. É elaborado e executado, anualmente, um projeto pedagógico que constitui o instrumento de planeamento e acompanhamento das atividades desenvolvidas pela Creche AAIP, de acordo com as características das crianças.
2. Do projeto pedagógico fazem parte:
 - a. O plano de atividades sociopedagógicas que contempla as ações educativas promotoras do desenvolvimento global das crianças, nomeadamente motor, cognitivo, pessoal, emocional e social;
 - b. O plano de informação que integra um conjunto de ações de sensibilização das famílias na área da parentalidade;
3. O projeto pedagógico, dirigido a cada grupo de crianças, é elaborado pela equipa técnica com a participação das famílias e, sempre que se justifique, em colaboração com os serviços da comunidade, devendo ser avaliado semestralmente e revisto quando necessário.

NORMA XII

Processo Individual

A instituição procederá à organização do processo individual de cada criança, no qual deverá constar, para além da identificação pessoal da criança e do seu agregado familiar, outros elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas, bem como outros dados relevantes, sendo o referido processo organizado em:

1. Processo Administrativo
 - a. Apólice do seguro
 - b. Ficha de inscrição
 - c. Política de Privacidade de inscrição

- d. Ficha de admissão
 - e. Política de Privacidade da Creche AAIP
 - f. Contrato de Prestação de serviços
 - g. Adendas ao contrato
 - h. Renovação da matrícula
 - i. Horário
 - j. Documentos da criança
 - a. Cartão de cidadão
 - b. Declarações (médico e PNV)
 - k. Documentos dos pais/encarregados de educação
 - a. Cartão de cidadão
 - b. Modelo 3 do IRS / Nota de liquidação
 - c. Recibos de vencimentos
 - d. Comprovativos de despesas
 - e. Outros documentos
2. Processo Pedagógico
- a. Ficha de caracterização da criança
 - b. Introdução da alimentação diversificada
 - c. Declaração de autorizações
 - d. Política de Privacidade / Autorização de saída da Creche AAIP
 - e. Consentimento de Recolha e Publicação de Imagens
 - f. Plano de acolhimento inicial / adaptação
 - g. Plano de desenvolvimento individual
 - h. Registo de ocorrências
 - i. Registo de entradas e saídas
 - j. Cópias dos documentos de identificação de quem pode levar a criança
 - k. Registo de atendimento à família

Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais/encarregados de educação.

Todos estes elementos fornecidos à instituição serão tratados com sigilo.

Após a admissão da criança na Creche AAIP, a educadora tem 60 dias para elaborar o seu plano individual (PI), tendo como base as expectativas da família e as competências, potencialidades e necessidades da criança descritas na ficha de avaliação diagnóstica. De acordo com a informação recolhida, a educadora estabelece quais os objetivos de intervenção com a criança, em função da sua faixa etária. O PI é avaliado com a família, sendo que neste são referidas as competências adquiridas não adquiridas ou em fase de aquisição, e o reforço de competências.

CAPÍTULO IV



INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Horários e outras regras de Funcionamento

1. A Creche da Associação de Apoio Infantil de Pedreiras funciona de 2ª a 6ª feira das 7:30 horas às 18:45 horas; encerra aos sábados e domingos. A instituição encerra, ainda, nos seguintes períodos:
 - a. Para férias durante a última quinzena de agosto;
 - b. Nos feriados municipais, nacionais e dias santos;
 - c. E ainda, no dia de Carnaval e nos dias 24 e 31 de dezembro de cada ano civil.
2. A receção das crianças decorrerá até às 10:00 horas, salvo em casos excepcionais antecipadamente justificados.
3. No ato da entrada e saída da criança na instituição, o familiar deverá assinar/rubricar o documento referente à criança que se encontra no separador individual do dossier de sala que permanece junto à sala, devendo este ser confirmado pelo responsável pela receção/entrega da criança, na instituição.
4. Após as 10:00 horas e, não tendo havido qualquer informação sobre a ausência da criança, é feito por um elemento da sala, um contacto telefónico para o responsável da criança, a questionar o motivo da não comparência. Não atendendo, os pais/encarregados de educação devem devolver a chamada à Creche AAIP assim que lhes for possível, para que se esclareça, efetivamente, o motivo da ausência.
5. Sempre que a família preveja a ausência da criança na Creche AAIP, deve avisar os responsáveis da sala, até às 9:30 horas, por telefone ou pelos meios digitais ao dispor.
6. Quando a ausência verificada seja por motivos de saúde, e a criança não compareça no dia seguinte e não exista um contacto/aviso, a Creche AAIP parte do princípio que a ausência se mantém pela mesma razão, e, por isso, não há obrigatoriedade de contacto telefónico.
7. Quando a ausência verificada por motivos de saúde possa comprometer o bem-estar e segurança dos demais utilizadores e/ou da instituição, nomeadamente por confirmação de diagnóstico de doenças infectocontagiosas, têm os representantes legais a obrigação de informar a instituição, de forma a ativar medidas preventivas/de controlo sobre os restantes utilizadores.
8. A hora de chegada e de saída da criança deverá ser registada em documento próprio, havendo sempre necessidade de contacto visual entre as duas partes. Não é permitido deixar as crianças saírem sozinhas das salas, nem estas podem ser entregues a outros familiares menores de idade, salvo se for previamente autorizado pelos pais/encarregados de educação.
9. Sempre que haja dúvidas sobre a identidade e autorização de quem vem buscar a criança, os colaboradores não devem proceder à entrega sem confirmar com um dos representantes legais. Na impossibilidade de esclarecer esta situação junto dos pais/encarregados de educação, poderá

a instituição solicitar a presença de forças policiais, a fim de salvaguardar a segurança da criança e/ou da instituição.

10. Nos casos em que, por deliberação do Tribunal ou da Comissão de Proteção de Menores, a criança receba visitas de um familiar na instituição, estas realizar-se-ão em dia e horário a acordar entre a família, o diretor técnico e a educadora responsável pela criança, de modo a não interferir com o bem-estar da criança e não perturbar o regular funcionamento da instituição.
11. Se a Creche AAIP necessitar de fechar por motivos justificados, serão os pais/encarregados de educação avisados com a devida antecedência.
12. Não é permitido, em caso algum, a permanência das crianças no estabelecimento para além das 18:45 horas.
13. Em caso de não cumprimento do estipulado na alínea anterior, será encontrada a forma julgada mais conveniente, podendo, em caso de manifesta reincidência, ir até à suspensão da frequência da criança.
14. A família deverá informar de eventuais ocorrências registadas na criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer.
15. A criança para frequentar a Creche AAIP deverá estar de boa saúde e de higiene cuidada.
16. Se adoecer durante a estadia na Instituição, tal facto será comunicado de imediato aos pais/encarregados de educação, os quais terão a responsabilidade de recolher a criança com a maior brevidade possível.
17. Em caso de acidente a criança será encaminhada pela instituição à Unidade de Saúde da área, avisando-se de imediato a família, que deverá comparecer na referida Unidade de Saúde, de forma a garantir o acompanhamento da criança.
18. Em caso algum serão administrados medicamentos:
 - Sem cópia da receita médica;
 - Sem autorização dos pais/encarregados de educação.

NORMA XIV

Faltas

Todas as faltas de comparência das crianças devem ser comunicadas à Creche AAIP com antecedência, quando previsível, ou no imediato, em todas as outras situações, como anteriormente citado.

1. As faltas de comparência não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva matrícula.
2. Consideram-se faltas justificadas aquelas que apresentem comprovativo das mesmas, nomeadamente por motivos de doença, acidente, férias ou outras situações acordadas com a instituição.
3. As faltas por períodos superiores a 10 dias úteis seguidos, por motivo de doença, conferem desconto de 10% na mensalidade do mês seguinte.

4. Em caso de desistência, os pais/encarregados de educação obrigam-se a avisar a Creche AAIP, por escrito, com um mês de antecedência em relação à data da saída da criança, nos termos do contrato de prestação de serviços assinado entre ambas as partes.
5. Não o fazendo, são responsáveis pelo pagamento das mensalidades em curso, podendo as mesmas, em última instância, ser exigidas com recurso à via judicial.

NORMA XV

Participação dos Pais

1. Os pais/encarregados de educação devem facultar todas as informações consideradas pertinentes para o desenvolvimento harmonioso dos seus educandos;
2. O atendimento aos pais/encarregados de educação tem lugar às primeiras segundas-feiras de cada mês, entre as 14:00 horas e as 15:00 horas com aviso prévio. Sempre que este horário não seja compatível, será efetuado em data e hora a combinar.
3. No ato de admissão das crianças o Regulamento Interno será disponibilizado para consulta dos pais/encarregados de educação.
4. Cada família terá acesso à caderneta individual da sua criança ondem devem ser registados os recados entre a instituição e a família. A mesma deverá de ser verificada com frequência, de forma a tomarem conhecimento de eventuais comunicações/informações.
5. Os pais/encarregados de educação deverão cumprir os horários estabelecidos e sempre que haja necessidade de proceder a qualquer alteração a instituição deverá ser informada.
6. Os pais/encarregados de educação deverão assegurar a higiene matinal, bem como o pequeno-almoço.
7. A instituição deverá ser informada sempre que surja qualquer alteração de comportamento ou sintomas de doença.
8. São da responsabilidade dos pais/encarregados de educação os cuidados de saúde devidos à criança, tais como consultas de rotina/vacinação e outras situações de doença.
9. Os pais/encarregados de educação poderão permanecer nas festas de aniversário, que se realizarem no horário das 15:30 horas às 16:00 horas. As festas de aniversário só serão realizadas nas instalações da Creche AAIP.
10. Sempre que a criança revele comportamentos considerados preocupantes por parte dos técnicos, os pais/encarregados de educação devem envolver-se e corresponsabilizarem-se na resolução dos mesmos.
11. Os pais/encarregados de educação apenas poderão visitar as salas de atividades, na companhia do responsável da sala.
12. É dever dos pais/encarregados de educação informar nos serviços administrativos todas as alterações que se verifiquem relativas a residência, telefone, médico de família, alteração do agregado familiar, rendimentos e outros dados pessoais relevantes.



13. As famílias das crianças obrigam-se a participar ativamente no processo educativo do seu educando, e a colaborar com a Creche AAIP nas atividades para as quais venham a ser solicitados.

CAPÍTULO V

FORMAS DE FINANCIAMENTO

A resposta social Creche da Associação de Apoio Infantil de Pedreiras é financiada pelo Estado Português, através de acordo de cooperação com a Segurança Social, sendo que a restante comparticipação familiar difere, de acordo com os rendimentos do agregado familiar.

NORMA XVI

Cálculo do Rendimento *per capita*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - a. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e. Adotados e tutelados por qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:



- a. Do trabalho dependente;
 - b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c. De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f. Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - g. De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano a que se refere, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - h. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
14. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

- e. Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
- f. Será estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se refere a alínea b) a d) deste número, que corresponde a 12 vezes a RMMG.

NORMA XVII

Tabela de comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços da Creche AAIP é determinada pelo posicionamento, num dos escalões abaixo apresentados e indexados à RMMG, de acordo com o rendimento *per capita* do agregado familiar:

| ESCALÕES DE RENDIMENTO (em % sobre o RMMG*) | PERCENTAGEM A APLICAR (sobre o rendimento <i>per capita</i> do agregado familiar) |
|---|---|
| 1º Até 30% SMN | 27,5% |
| 2º De 30% a 50% | 30,0% |
| 3º De 50% a 70% | 32,5% |
| 4º De 70% a 100% | 35,0% |
| 5º De 100% a 150% | 37,5% |
| 6º Mais de 150% | 40,0% |

2. O valor da comparticipação familiar mensal é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento *per capita* mensal do agregado familiar (legislação em vigor).
3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XII é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
4. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos, dos últimos três meses.

6. Quando da alteração à tabela de comparticipações familiares, decorrente da atualização anual, a mesma será afixada para conhecimento, sendo comunicado aos agregados familiares no prazo máximo de 10 dias.
7. Caso sejam detetadas falsas declarações, a Creche AAIP reserva-se no direito de cobrar a mensalidade máxima, de suspender ou anular a matrícula.
8. A prova das despesas de renda ou aquisição de habitação própria e permanente será feita mediante apresentação de documentos comprovativos dos últimos 3 meses e/ou declaração bancária em que conste essa menção.

NORMA XVIII

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 10 dias seguidos.
3. Se a instituição for encerrada por ordem do Governo ou por motivos de força maior, por período superior a 15 dias, a redução na mensalidade será aplicada consoante a legislação em vigor.
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano letivo, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*.
5. Utentes com o 1.º e 2º escalão de rendimento da comparticipação familiar estão abrangidos pela portaria nº 199/2021, de 16 de setembro, que define a gratuidade da frequência nesta resposta social.

NORMA XIX

Pagamento de Mensalidades

1. Os serviços e atividades da Creche AAIP serão, obrigatoriamente, comparticipados pelos agregados familiares, devendo o pagamento da mensalidade/comparticipação familiar ser efetuado, preferencialmente por transferência bancária para o IBAN PT50 0035 0657 00018733230 44, com envio de comprovativo para aaipedreiras@gmail.com, até ao dia 8 de cada mês.
2. Todas as atividades prestadas pela instituição com carácter facultativo, não estão incluídas nas referidas comparticipações familiares, nomeadamente, o custo com:
 - 2.1. Transportes;
 - 2.2. Visitas de estudo;
 - 2.3. Praia;
 - 2.4. Música;

2.5. Outros.

3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO VI

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XX

Alimentação

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada, fornecida pela Creche AAIP, mediante ementas semanais elaboradas por um nutricionista e afixadas em local visível e adequado.
2. A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã, almoço, lanche da tarde e reforço de fim de tarde.
3. Sempre que a criança falte, ou não almoce na instituição, os pais/encarregados de educação devem avisar a instituição até às 09:30 horas desse mesmo dia.
4. As papas (até aos 6 meses de idade) e o leite de fórmula são fornecidos pelos pais/encarregados de educação das crianças.
5. No caso de a criança ser alérgica a algum alimento, esse facto deve ser comunicado para adequação da dieta alimentar.
6. De forma a despistar mais facilmente potenciais alergias, as crianças devem introduzir gradualmente os alimentos em casa, e informar o responsável da sala, de forma a completar a informação em documento próprio.
7. As ementas semanais serão afixadas no primeiro dia útil da semana a que as mesmas dizem respeito, para conhecimento dos pais/encarregados de educação.
8. Os serviços de nutrição da Creche AAIP procuram, de acordo com a faixa etária de cada criança, cumprir as seguintes orientações:

A partir dos 6 meses e meio

Almoço: sopa com vários legumes (e cebola) e carne (coelho, peru, frango, galinha e borrego) triturada

Sobremesa: fruta cozida (pera e/ou maçã)

Lanche: papa láctea, com glúten, e sabores simples (multifrutos, cereais e mel, pera, maçã)

8 meses

Almoço: sopa com carne

Sobremesa: fruta cozida (pera e/ou maçã)

Lanche: papa láctea, com glúten, e sabores simples (multifrutos, cereais e mel, pera, maçã), ou 1º iogurte (de leite adaptado)

10 meses

Almoço: sopa de peixe (pescada, cherne, robalo, dourada, maruca) ou sopa de carne
 Iniciar alimentação mais sólida (grumos) para promover mastigação

Sobremesa: fruta cozida (pera e/ou maçã)

Lanche: papa láctea, com glúten, e sabores simples (multifrutos, cereais e mel, pera, maçã), ou iogurte natural não açucarado com fruta cozida

Entre os 12 e os 36 meses

Almoço: sopa e prato principal, com alimentação normal generalizada e variada

Sobremesa: fruta e introdução de gelatina

Lanche: iogurte com aromas com fruta cozida, leite, papa, pão com queijo/manteiga/doce

As refeições são servidas de acordo com o horário fixado para cada faixa etária:

| Faixa Etária | Refeições / Horário | |
|-------------------|---------------------|-------------|
| | Almoço | Lanche |
| Berçário | 11:30 horas | 15:00 horas |
| 1 – 2 anos | 11:30 horas | 15:15 horas |
| 2 – 3 anos | 11:30 horas | 15:30 horas |

NORMA XXI

Saúde e cuidados de higiene

1. As crianças que se encontrem em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (horários e dosagem).
2. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vômitos ou diarreia, os encarregados de educação serão avisados a fim de, com a maior brevidade, retirarem a criança da Creche AAIP e providenciarem as diligências julgadas necessárias.
3. Sempre que a criança se ausentar durante 10 dias consecutivos, por motivo de doença, deverá apresentar, na altura do seu regresso à Creche AAIP, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento.
4. Em caso de acidente da criança na Creche AAIP, os pais/encarregados de educação serão de imediato informados e as crianças serão imediatamente assistidas, inclusive encaminhadas para o hospital, sempre acompanhadas por um profissional da Creche AAIP.
5. As fraldas, toalhetas e pomadas dérmicas são fornecidas pelos pais/encarregados de educação.

6. Caso sejam detetados agentes parasitários, os encarregados de educação serão alertados de imediato para procederem à desinfeção e as crianças não poderão frequentar a Creche AAIP até que apresentem a cabeça completamente limpa.
7. As rotinas da criança implicam a ida à casa de banho antes e depois das refeições para higiene, bem como a ida ao bacio e sanita, aquando da desabitação da fralda.
8. As crianças da Creche AAIP repousam para sesta, habitualmente, depois do almoço, entre as 12:30 horas e as 15:00 horas, nos espaços preparados para o efeito, sob vigilância de pessoal da Creche AAIP.
9. Caso se detetem indícios que levantem suspeita de maus-tratos sobre as crianças, a educadora responsável pedirá explicações aos pais/encarregados de educação sobre a origem das marcas físicas ou psíquicas.
10. Sempre que as explicações solicitadas no ponto anterior não sejam convincentes ou as lesões se reiterem, a educadora responsável comunicará à diretora técnica, que denunciará o facto na Comissão de Proteção de Crianças e Jovens da área de residência.

NORMA XXII

Vestuário e objetos de uso pessoal

1. As roupas de cama são fornecidas e devidamente higienizadas pela Creche AAIP.
2. Os encarregados de educação devem fornecer chupeta e/ou objetos de transição, biberões e/ou copos para a água, 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, na sua mochila; assim como o bibe e boné/chapéu.
4. A Creche AAIP não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.

NORMA XXIII

Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade

Estas atividades serão organizadas em conformidade com o projeto educativo da Creche AAIP e realizadas respeitando a idade e as necessidades específicas das crianças.

NORMA XXIV

Atividades de exterior

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

- a. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, dos pais/encarregados de educação aquando da realização de cada atividade;
- b. Eventualmente, algumas atividades podem exigir uma comparticipação financeira complementar, de acordo com o n.º 2 da NORMA XIX;
- c. As saídas/passeios efetuados dentro da localidade são autorizados pelos encarregados de educação no início de cada ano letivo mediante o preenchimento de impresso específico;
- d. Os vários passeios a realizar ao longo do ano letivo são comunicados por escrito aos encarregados de educação com tempo de antecedência e carecem de autorização expressa num impresso específico para tal;
- e. O transporte é efetuado por uma viatura reservada para o efeito e podem ou não requerer o pagamento integral ou parcial do custo pelos encarregados de educação, consoante a situação específica de cada deslocação.

CAPÍTULO VII

RECURSOS

NORMA XXV

Instalações

As instalações da Creche AAIP são compostas:

- Berçário – sala de berços + sala parque + copa de leites e instalações sanitárias/sala de mudas;
- Sala de atividades 1 – 2 + Instalações sanitárias anexas;
- Sala de atividades 2 – 3 + Instalações sanitárias anexas;
- Refeitório;
- Sala de Pessoal;
- Cozinha;
- Despensas;
- Arrumos;
- Secretaria;
- Direção;
- Bar;
- Sala de Entrada;
- Vestiários;
- Lavandaria;
- 3 Salas de Atividades + instalações sanitárias anexas;
- Corredores.

NORMA XXVI

Pessoal

O quadro de pessoal afeto à Creche AAIP encontra-se afixado em local visível, junto à secretaria, num expositor, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXVII

Direção Técnica

1. A direção técnica da Creche AAIP compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível, junto à secretaria, num expositor, e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A diretora técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela coordenadora pedagógica ou por quem a direção delegue.

CAPÍTULO VIII

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVIII

Proteção de dados, captação de imagens e tratamento informático de dados

Os dados pessoais cedidos pelas famílias à Creche AAIP destinam-se única e exclusivamente à formalização da condição de cliente da Creche AAIP, não sendo cedidos a terceiros, nem usados para fins de publicidade.

As famílias devem manifestar de forma livre, específica, informada e inequívoca, o seu consentimento, enquanto titulares de dados, para a recolha e tratamento pela Creche AAIP, pelos Responsáveis pelo Tratamento de Dados e também eventuais subcontratantes, dos dados pessoais que lhes digam respeito. Os dados recolhidos, nos termos da legislação em vigor, destinam-se exclusivamente para as finalidades abaixo indicadas, no âmbito da Proteção de Dados Pessoais:

1. Finalidade do Tratamento: Inscrição e admissão de utentes para a frequência na resposta social de Creche AAIP;
2. Categoria de titulares: Utesntes e Responsáveis de Utesntes;
3. Categorias de dados pessoais: Para a finalidade acima referida, a Creche AAIP necessita de recolher todos os dados de identificação do utente e agregado familiar, conforme o Regulamento Interno e as orientações da Segurança Social;

4. Portabilidade: A única portabilidade que é efetuada, é o registo do NISS do utente numa plataforma de Frequências da Segurança Social, bem como o NIF para efeitos de seguro de acidentes pessoais, nome e data de nascimento para fins administrativos;
5. Direitos de Titulares: Os Titulares gozam, em conformidade com a lei, dos direitos de acesso, de retificação e de eliminação. Para o exercício dos referidos direitos têm de apresentar, por escrito, o pedido ao Responsável da instituição;
6. Prazo para conservação dos dados:
 - a. Documentos de tesouraria/contabilidade: 10 anos;
 - b. Documentos referentes ao processo do utente: 5 anos;
 - c. Restantes documentos: destruição após saída definitiva do utente.

Os dados pessoais recolhidos junto da família são alvo de tratamento informático e constam numa base de dados, de forma a que os serviços administrativos possam tratar de forma eficaz toda a documentação relativa aos clientes. O acesso é restrito a pessoal da Creche AAIP autorizado para o efeito, e os mesmos não são divulgados nem transmitidos para quaisquer outras entidades ou fins, garantindo a confidencialidade dos mesmos, de acordo com as normas legais aplicáveis.

Nota: Qualquer situação que signifique uma violação de fuga de informação ou utilização de dados pessoais deve ser reportada ao responsável da instituição via e-mail: aaipedreiras@gmail.com.

A participação das crianças em atividades pedagógicas promovidas pela Creche AAIP poderá ser alvo de publicitação nos grupos privados na Rede Social Facebook; e de arquivo em discos externos, como forma de interação com a família e a comunidade, procurando sempre a salvaguarda da integridade da criança, dos seus interesses e disposições legais.

NORMA XXIX

Direitos e deveres das Crianças e seus representantes legais

São direitos das crianças e seus representantes legais ter acesso ao que está contemplado no presente regulamento interno, nomeadamente:

1. Constituem direitos da criança:
 - a. Todos os constantes da Declaração Universal dos Direitos da Criança;
 - b. Ter educação em Creche com qualidade;
 - c. Desenvolver competências sociais, físicas e psicológicas;
 - d. Ser respeitada e tratada com zelo, carinho e dedicação;
 - e. Ser respeitada a sua privacidade, suas incapacidades e limitações por parte dos colaboradores e de todas as outras crianças;
 - f. Ter alimentação suficiente, com qualidade e de acordo com as suas necessidades e com os géneros disponibilizados pela instituição;
 - g. Estar abrangido por um seguro de acidentes pessoais.
2. Os pais/encarregados de educação, nessa qualidade, têm os seguintes direitos:

- a. Apresentar sugestões que visem o melhor funcionamento da Creche AAIP;
 - b. Apresentar reclamações e sugestões por escrito e a receber no prazo máximo de 5 dias úteis a resposta à reclamação.
3. A criança tem os seguintes deveres, exigíveis de acordo com a idade:
- a. Zelar pelo material existente;
 - b. Não criar conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da instituição e o bom relacionamento entre as crianças;
 - c. Respeitar as regras de higiene e saúde estabelecidas e recomendadas, para interesse da sua saúde e das outras crianças;
 - d. Ter comportamento moral e cívico que não incomode as restantes crianças;
 - e. Acatar as regras e normas estabelecidas pelo Regulamento Interno ou outras nele não previstas, mas aprovadas superiormente.
4. Os pais/encarregados de educação, nessa qualidade, têm os seguintes deveres:
- a. Efetuar o pagamento das mensalidades até ao dia 8 de cada mês;
 - b. Colaborar com a instituição, entregando a criança nos horários indicados, e higienicamente cuidada e de boa saúde;
 - c. Vir buscar a criança sempre que a mesma apresente sintomas de doença, logo que contactados pela instituição;
 - d. Apresentar declaração médica comprovativa da cura completa e/ou da inexistência de qualquer tipo de contágio sempre que se verificar doença grave ou contagiosa;
 - e. Contribuir, dentro das suas possibilidades, para as despesas de carácter geral não sistemático, como passeios, visitas e outros;
 - f. Acatar as regras e normas estabelecidas neste Regulamento Interno ou outras aqui não previstas, mas aprovadas superiormente;
 - g. Apresentar sugestões, reclamações ou queixas que, porventura, entenda pertinentes;
 - h. Ter comportamento moral e cívico que não incomode as crianças e colaboradores da instituição;
 - i. Comparecer às reuniões e atividades para as quais sejam convocados pela direção ou equipa técnica.
5. Nenhuma criança ou seu pai/encarregado de educação tem o direito de repreender ou ter comportamento incorreto para com os colaboradores ou criança que frequente a instituição, sob qualquer pretexto. Os casos em que se verifique qualquer deficiência, anomalia ou incorreção de qualquer ordem deverão ser comunicados à Diretora Técnica, que tomará as diligências adequadas para cada caso, de acordo com as normas vigentes.
6. A Creche AAIP obriga-se a cumprir as regras de sigilo profissional.

NORMA XXX

Direitos e deveres da Instituição

1. São direitos da instituição:
 - a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b. A 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 pelo utente e/ou familiares 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. Suspender este serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.

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

NORMA XXXI

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, o contrato de prestação de serviços com os pais/encarregados de educação, onde constam os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais/encarregados de educação e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXII

Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à diretora técnica.
2. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada com 8 dias de antecedência.
3. O montante da mensalidade do utente sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 10 ou mais dias seguidos, por motivo de doença, devidamente justificados.
4. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos podem determinar a exclusão da criança.

NORMA XXXIII

Cessação da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços.
2. Por denúncia, o utente 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.
3. A suspensão ou rescisão do contrato de prestação de serviços pode ter origem em várias situações:
 - a) Não adaptação da criança;
 - b) Insatisfação face à qualidade dos serviços prestados;
 - c) Mudança de residência;
 - d) Falta de cumprimento das normas e regras impostas pela Creche AAIP;
 - e) Outras.

NORMA XXXIV

Livro de reclamações e ações de melhoria

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da diretora técnica, pelos pais/encarregados de educação.
2. Existe na instituição a Caixa de reclamações/sugestões/elogios onde poderão registar as opiniões acerca do serviço prestado.

NORMA XXXV

Livro de registo de ocorrências

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

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVI

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da Creche AAIP, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. As alterações deverão ser comunicadas ao ISS, IP Centro Distrital de Leiria, entidade para o acompanhamento da resposta social.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao representante legal da criança, 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.

NORMA XXXVII

Integração de Lacunas

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

NORMA XXXVIII

Foro Competente

Em caso de conflito, o foro competente é o tribunal judicial da comarca de Porto de Mós, renunciando desde já ambas as partes a qualquer outro.

Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>
Rua dos Douradores, nº 116 - 2º
1100-207 Lisboa
Telefone: 218807030;
Fax: 218807038,
Email: director@centroarbitragemlisboa.pt; juridico@centroarbitragemlisboa.pt

NORMA XXXIX
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em
Aprovado em reunião de Direção, em 1 de novembro de 2021

A Direção da IPSS
