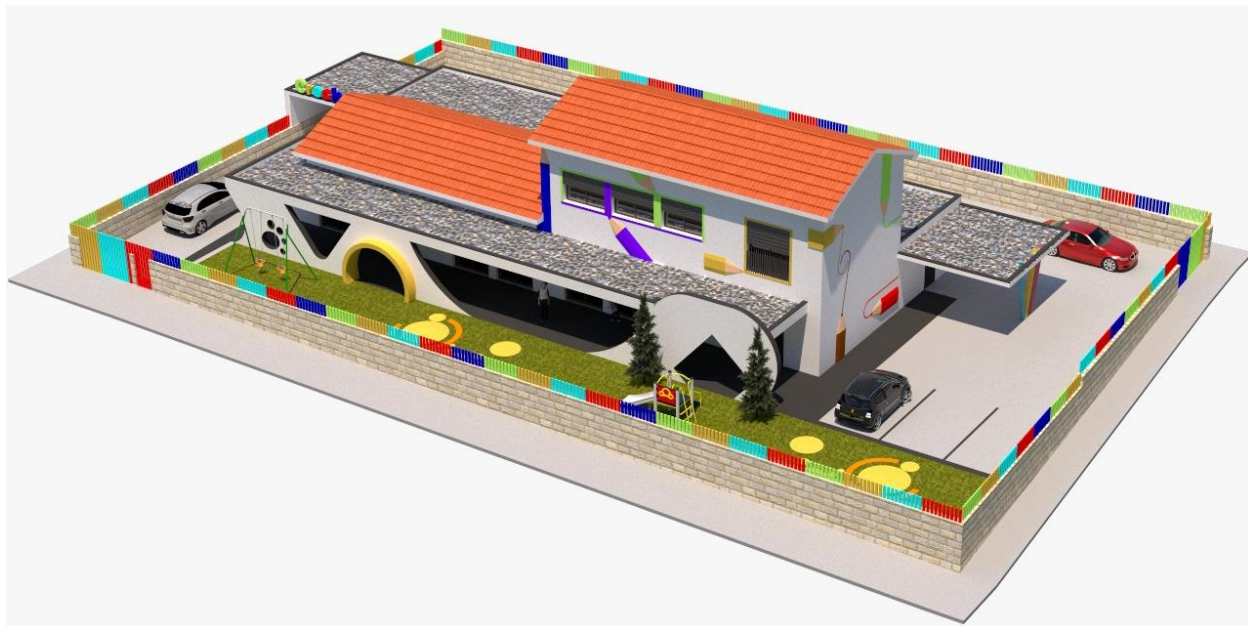


Regulamento Interno



Nada é mais perfeito e cheio de esperança do que o sorriso de uma criança feliz, aqui vou ser feliz...

Creche

Grupo Cultural Recreativo Núcleo Infantil de Gandarela

Rua 1º de Maio nº21 4890-542 Basto São Clemente

INDICE

Conteúdo

.....	1
CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS	1
Artigo 2º Legislação aplicável	1
Artigo 3º Objetivos do regulamento.....	1
Artigo 4º Objetivos da resposta social	2
Artigo 5º.....	2
Serviços prestados e atividades desenvolvidas.....	2
CAPÍTULO II	3
Artigo 6º Condições de Admissão.....	3
Artigo 7º Candidatura	3
Artigo 8º Critérios de admissão	4
Artigo 9º Admissão/Inscrição	5
Artigo 10º Acolhimento inicial.....	6
Artigo 11º.....	7
Processo individual do cliente	7
Listas de espera	8
CAPITULO III	8
Artigo 13º Instalações.....	8
Artigo 14º Horários de funcionamento.....	9
Entrada e saída do cliente e visitas.....	9
Artigo 16º	9
Alimentação.....	9
Artigo 17º Passeios ou deslocações.....	10
Artigo 18º Quadro de Pessoal.....	10
Artigo 19º Assiduidade	11
Artigo 20º.....	11
Saúde, Cuidados Pessoais e de Higiene	11
Artigo 21º.....	12
Artigo 22º.....	12
Seguro de Acidentes Pessoais.....	12



Artigo 23º.....	12
Férias e dias de encerramento da Instituição	12
Artigo 24º.....	13
Programação e avaliação do funcionamento da Instituição	13
Artigo 25º.....	13
Horários de Trabalho do Pessoal	13
Artigo 26º Coordenação pedagógica.....	13
CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES	14
Artigo 27º.....	14
Direitos dos clientes/encarregados de educação	14
Artigo 28º.....	14
Deveres dos clientes/encarregados de educação.....	14
Artigo 29º.....	15
Direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço	15
Artigo 30º.....	15
Deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço.....	15
Artigo 31º.....	15
Contrato de Prestação de Serviços	15
Artigo 32º Reclamações, livros de reclamações	16
CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES GERAIS	16
Artigo 33º Alterações ao regulamento	16
Artigo 34º Integração das lacunas	17
Artigo 35º	17
Aprovação e Entrada em Vigor	17

Regulamento Interno Creche

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Âmbito de aplicação

O Grupo Cultural Recreativo Núcleo Infantil de Gandarela de Basto, Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Rua da Vila nº48 Gandarela de Basto, freguesia de Basto São Clemente, concelho de Celorico de Basto, tem acordo de cooperação para a resposta social para Creche, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga em 01 de ---- de 2025.

Este acordo prevê a existência de 42 vagas

Artigo 2º

Legislação aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se regem a Creche, do Grupo Cultural Recreativo Núcleo infantil de Gandarela, são:

- a) Decreto – Lei n.º 199/83 de 25 de Fevereiro – Estatutos das IPSS;
- b) Despacho Normativo nº 75/92 – Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS;
- c) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- d) Portaria nº 262/2011 de 31 de agosto.

Artigo 3º

Objetivos do regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

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

Artigo 4º

Objetivos da resposta social

1. Desenvolver o espírito de iniciativa, capacidade crítica e sentido de responsabilidade e de organização.
2. Estimular experiências culturais e recreativas, com o aproveitamento de relações entre a família, a escola e a comunidade.
3. Desenvolver a expressão e a comunicação através da utilização de linguagens múltiplas como meios de relação.
4. Proporcionar à criança a aprendizagem de rotinas de higiene, conforto e segurança.
5. Contribuir para o desenvolvimento integral das crianças.
6. Sensibilizar e colaborar com a família na resolução dos problemas e exigências do normal desenvolvimento das crianças.
7. Apoiar a família de modo a permitir a conciliação da vida profissional dos pais com um correto acompanhamento das crianças.
8. Apoiar as crianças em situação de risco social.

Artigo 5º

Serviços prestados e atividades desenvolvidas

1. Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança.
2. Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica.
3. Cuidados de higiene pessoal.
4. Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças.
5. Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças.
6. No caso dos pais/encarregados de educação não concordarem com a publicação/exposição de fotografias ou filmagens das atividades pedagógicas, devem comunicá-lo por escrito, em documento próprio.
7. Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança.
8. O atendimento aos pais/encarregados de educação, pela educadora, terá uma

hora semanal afixada para o efeito, sem prejuízo de quaisquer comunicações informais que os educadores e os pais/encarregados de educação conciliem entre si, no interesse da criança.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 6º

Condições de Admissão

1. Existência de vagas protocoladas.
2. Os requisitos exigidos na Norma VII do presente regulamento.
3. Candidaturas de crianças de ambos os sexos, dos 4 aos 36 meses de idade.

Artigo 7º

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Fotocópia do número de beneficiário (NISS) e do número de contribuinte da criança, caso não tenha ainda cartão único;
- b) Orientação escrita do médico, no caso de a criança ser portadora de alguma incapacidade;
- c) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
- d) Comprovativo da situação das vacinas;

2. A falta de documentos, implica que a candidatura mantém-se pendente até à receção de todos os documentos solicitados.

3. As candidaturas ocorrem ao longo de todo o ano letivo.

4. A seleção e admissão das crianças são realizadas ao longo do ano, de acordo com os critérios de admissão e com o número de vagas existentes.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 8º

Critérios de admissão

1. As admissões são efetuadas tendo em conta os seguintes critérios de prioridade:
2. crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
3. crianças com deficiência ou incapacidade;
4. crianças filhos de mães e pais estudantes menores ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidadores informais principais, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa-abrigo;
5. crianças com irmãos que, comprovadamente, pertençam ao mesmo agregado familiar e que já frequentem uma creche da mesma entidade;
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 residam, comprovadamente, na área de influência do estabelecimento;
7. 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, comprovadamente, a atividade profissional na área de influência do estabelecimento;
8. crianças de agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência do estabelecimento;
9. crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência do estabelecimento;
10. crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência do estabelecimento;
11. crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência do estabelecimento.
12. As vagas são preenchidas de acordo com a lista de inscrição, podendo a Direção da Instituição considerar eventuais situações especiais do agregado familiar, tendo especialmente em conta situações de risco para a criança.

Artigo 9º

Admissão/Inscrição

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela coordenadora pedagógica deste serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão e a submeter à decisão da Direção.
2. As admissões serão efetuadas sempre que haja vaga.
3. A admissão da criança na Instituição é efetuada pela diretora técnica.
4. O Processo de admissão inicia-se com o envio, por parte da Instituição, de uma carta de aceitação de inscrição, da qual consta:
 - a) A data e hora da realização da entrevista de diagnóstico da criança;
 - b) Os documentos a entregar no momento da inscrição.
5. A Aplicação não tem qualquer custo e nela constam as informações da criança.

6. A inscrição pode ser suspensa ou cancelada, por anulação ou desistência mediante o preenchimento de um impresso próprio, cedido pelos serviços administrativos, a pedido dos encarregados de educação, com 30 dias de antecedência.

7. A inscrição será suspensa por deliberação da Direção quando:

a) Se verificar o incumprimento culposo de disposições constantes no presente regulamento.

8. Quando anulada ou cancelada a inscrição, a criança perde todas as prioridades de admissão, ficando sujeita à lista de espera, como se fosse um caso de primeira admissão.

Artigo 10º

Acolhimento inicial

O acolhimento de novos clientes segue os seguintes procedimentos:

1. Entrevista individualizada com a presença do educador responsável e os pais da criança, para preenchimento da ficha de avaliação de diagnóstico, com os seguintes objetivos:

- a) Recolha do maior número de informação possível sobre as necessidades e o nível de desenvolvimento da criança;
- b) Informar os Pais da rotina da criança na sala e quais os objetos que deve trazer todos os dias;
- c) Após a entrevista, os pais e a criança são convidados a visitar as instalações, assim como conhecer as auxiliares que irão contactar com o mesmo todos os dias.

2. O primeiro dia na creche:

- a) Cada criança necessita do seu tempo de adaptação. No início, e se possível, a criança deverá permanecer poucas horas na sala e gradualmente ir aumentando esse tempo de permanência;
- b) A criança poderá levar um brinquedo favorito, algo que lhe dê uma sensação de familiaridade;
- c) À medida que se vão adaptando ao espaço e ao grupo de crianças, serão organizadas atividades para a criança entrar em contacto com o resto do grupo;
- d) Durante o período de adaptação, a educadora centra os afetos na criança de modo a ser um elo de ligação instituição – família;

- e) Durante o 1º mês de frequência da criança será elaborado e preenchido, pela educadora de cada sala o programa de acolhimento inicial, onde será registado, monitorizado e avaliado todo o processo de adaptação de cada criança.

Artigo 11º

Processo individual do cliente

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, destacando-se os seguintes:
- a) Ficha de inscrição;
 - b) Critérios de admissão aplicados;
 - c) Exemplar da apólice de seguro escolar;
 - d) Horário habitual de permanência da criança na creche;
 - e) Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - f) Autorização, devidamente assinada pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, com identificação da(s) pessoa(s) a quem a criança pode ser entregue;
 - g) Identificação e contacto do médico assistente;
 - h) Declaração médica comprovativa do estado de saúde da criança e outras informações tais como dieta, medicação, alergias;
 - i) Comprovação da situação das vacinas e grupo sanguíneo;
 - j) Informação sobre a situação sociofamiliar;
 - k) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - l) O processo individual é de acesso restrito e deve ser permanentemente atualizado, assegurando a creche o seu arquivo em conformidade com a legislação vigente.
 - m) O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

Artigo 12º

Listas de espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, esta será comunicada por escrito ao possível cliente e ser-lhe-á indicada a posição que ocupa na lista de espera.
2. A lista vai sendo sempre atualizada e é comunicado, semestralmente, ao responsável pelo cliente, a posição deste na lista.

CAPITULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 13º

Instalações

A creche está sediada Rua 1º de Maio nº21, Gandarela de Basto, freguesia de Basto São Clemente, Celorico de Basto e as suas instalações são compostas por:

Rés do chão:

- a) Receção;
- b) Casas de banho para adultos;
- c) Sala de permanência temporária;
- d) Gabinete Técnico e Educadoras;
- e) Casa de banho para as crianças;
- f) Refeitório;
- g) Cozinha/Copa;
- h) Arrecadação limpeza e higienização;
- i) Arrecadação geral;
- j) Arrecadação técnica;
- k) Lavandaria;
- l) Sala de atividades 1;
- m) Sala de atividades 2;
- n) Berçário;
- o) Sala parque;
- p) Higienização;

q) Copa dos leites;

1º andar:

- a) Gabinete da direção;
- b) Sala do pessoal;
- c) Vestiário dos funcionários

Artigo 14º

Horários de funcionamento

A Creche funciona todos os dias úteis da semana das 7h30 às 19h00 horas.

Artigo 15º

Entrada e saída do cliente e visitas

1. A entrada das crianças terá que ser feita impreterivelmente até às 9.30 horas, a partir dessa hora, só em casos pontuais, devidamente justificados e com aviso prévio, serão admitidas na instituição.
2. As crianças podem ser recolhidas até às 19h.
3. A saída das crianças só poderá ocorrer quando forem recolhidas pelos pais ou pelas pessoas identificadas na ficha do cliente para o efeito, ou por outras pessoas desde que os pais ou responsáveis de educação previnam atempadamente os serviços e identifiquem essa pessoa com a fotocópia do bilhete de identidade.
4. O acesso a locais reservados é viável apenas em regime de visita e na companhia de trabalhadores da instituição, depois de agendada, de forma a que não perturbe o funcionamento.
5. Das 11.00h às 14.30h as crianças poderão estar em período de almoço/repouso.

Artigo 16º

Alimentação

1. O regime alimentar será estabelecido tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases de desenvolvimento das crianças.
2. A elaboração das ementas é da responsabilidade de uma Nutricionista.
3. No início de cada semana serão afixadas na instituição e anexadas na aplicação as ementas que serão praticadas pela instituição.
4. Deverão ser tidas em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer

produto alimentar, pelo que no caso em que as crianças utilizem produtos diferentes dos que normalmente são adquiridos pela Instituição, deverão trazer de sua casa os referidos produtos.

5. Excetuando qualquer situação pontual devidamente justificada, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica.

6. Sugerimos que as crianças festejem o seu aniversário com os amigos. Por questões de higiene e segurança alimentar o bolo de aniversário é obrigatoriamente confeccionado na nossa Instituição, pelo valor de 8 euros para o berçário e 12€ para as salas 1 e 2 anos.

Artigo 17º

Passeios ou deslocações

1. Ao longo do ano letivo, estão previstas saídas, para tal os encarregados de educação são informados através de mail.

2. A não assinatura da autorização pelos Encarregados de Educação, implica a não autorização da saída.

3. Sempre que os Encarregados de Educação não pretendam que o seu educando realize a saída, deverão comunicá-lo com a devida antecedência. A instituição não se responsabilizará pela permanência da criança no dia da saída, ficando esta sob a responsabilidade dos pais ou encarregados de educação.

4. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo é da responsabilidade da Educadora da sala, após parecer da Diretora Técnica desta creche.

5. Durante os passeios as crianças são sempre acompanhadas pelas funcionárias desta Instituição.

Artigo 18º

Quadro de Pessoal

1. O quadro de recursos humanos imputados à creche encontra-se afixado em local visível, contendo toda a informação necessária e de acordo com a legislação em vigor.

2. A direção técnica deste estabelecimento compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado.

Artigo 19º

Assiduidade

1. As crianças deverão ter uma frequência assídua e regular.
2. As ausências devem ser comunicadas, através da plataforma, pessoalmente ou por telefone.
3. Em caso de doença de origem infetocontagiosa, a criança só poderá voltar a frequentar a instituição quando a declaração médica comprovar não existir perigo de contágio.

Artigo 20º

Saúde, Cuidados Pessoais e de Higiene

1. De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral numa perspetiva preventiva, os pais e encarregados de educação serão alertados para o facto de existência de crianças portadoras (ou com suspeita de serem portadoras) de doenças infetocontagiosas, em estado febril, bem como, falta de higiene ou existência de parasitas. Constituindo dever imperativo dos pais e encarregados de educação, tomar as medidas necessárias para garantir o bem-estar do seu educando, assim como, de todas as outras crianças. Neste sentido, caso a criança apresente febre, vómitos ou diarreia, será de imediato contactado o Encarregado de Educação, a fim de com a maior brevidade possível vir buscar a criança. É dever dos Encarregados de Educação, comunicar qualquer alteração clínica dos seus educandos que possa configurar a situação referida.

2. Em caso de doença infetocontagiosa só será permitido o regresso da criança mediante declaração médica que informa sobre a total recuperação da criança – o facto de já não estar em período de contágio e passível de frequentar a valência sem riscos para si e para os outros.

3. Sempre que haja necessidade de ministrar medicamentos (supositórios inclusive), estes deverão ser entregues à responsável da sala (ou a quem a substitua) juntamente com a prescrição médica, e deverá ser registado na aplicação pelos Encarregados de Educação, assumindo desta forma a responsabilidade de administração dos mesmos. A caixa deve vir devidamente identificada com o nome da criança, dosagem do medicamento e horas a que deve ser ministrado.

4. Quando, por razões devidamente justificadas, seja ministrado algum medicamento a uma criança, os pais serão informados através do e-mail.

5. Os pais deverão informar dos casos de indisposições noturnas, pequenas enxaquecas ou outras perturbações que tenham notado na criança, através do e-mail.

6. Em caso de acidente deverá a criança ser assistida na unidade de saúde/hospital mais próximo avisando-se, simultaneamente, a família para que possa acompanhar a criança o mais rapidamente possível.

7. As crianças devem usar obrigatoriamente fardamento. O fardamento tanto em termos de aquisição como de higiene é da responsabilidade dos pais, sendo obrigatório a sua identificação. O incumprimento desta obrigatoriedade será assumido pelos pais.

8. Todas as crianças, deverão trazer diariamente um saco marcado com uma muda de roupa completa também ela devidamente identificada. As crianças até aos 2 anos deverão ainda trazer fraldas, toalhitas, um saco para a roupa suja, um creme para aplicar após a muda de fralda e um biberão ou copo para água.

9. O Grupo Cultural Recreativo Núcleo Infantil de Gandarela não se responsabiliza por brinquedos, ouro ou outros objetos que as crianças tragam, eventualmente, para a instituição ou ainda por roupa que não esteja devidamente identificada.

Artigo 21º

Gestão de maus-tratos/negligência

A gestão de maus-tratos/negligência é feita através do controlo das causas e dos fatores de risco de acordo com regras e formas de atuação definidas no manual de procedimentos específico e disponível na instituição.

Artigo 22º

Seguro de Acidentes Pessoais

1. A Instituição contratualiza anualmente um seguro de acidentes pessoais que abrange todos os utentes da resposta social.

2. O seguro referido não abrange objetos pessoais que os utentes possam utilizar ou trazer de suas casas como óculos, próteses, aparelhos, objetos de ouro, entre outros.

Artigo 23º

Férias e dias de encerramento da Instituição

1. A Instituição encerra:

- a) Aos fins-de-semana, feriados nacionais, na segunda-feira a seguir a festa da Nª Sª da Oliveira (segundo fim de semana de agosto) 24, 26 e 31 de Dezembro, 2 de janeiro, 2ª feira de Páscoa e 3ª feira de Carnaval, última quinzena de agosto, para higienização dos espaços;

b) Sempre que recomendado pelos serviços de saúde.

2. A Instituição assegurará o funcionamento de um serviço que responda às necessidades das respetivas famílias durante a primeira quinzena de agosto. Para tal até 30 de abril os Encarregados de Educação serão auscultados a fim de se aferir do número de interessados neste serviço.

3. Além dos dias referidos nos pontos anteriores a Direção poderá determinar outras datas de encerramento, avisando atempadamente os utentes e seus familiares.

Artigo 24º

Programação e avaliação do funcionamento da Instituição

1. Regularmente todo o pessoal e a diretora técnica reúnem para avaliação, programação e organização das atividades.

2. Por diversas vezes, ao longo do ano, o Presidente da instituição reúne o pessoal afeto aos diversos serviços da Instituição para formação e responsabilização dos diversos agentes; análise e reflexão das atividades e ainda a planificação das mesmas.

Artigo 25º

Horários de Trabalho do Pessoal

1. O horário de trabalho das Educadoras de Infância é de 40 horas semanais, sendo programadas de acordo com a necessidade de apoio às crianças que frequentam a valência e do horário de funcionamento da instituição.

2. O horário de trabalho das Auxiliares de Ação Educativa é de 40 horas semanais, sendo programadas de acordo com a necessidade de apoio às crianças que frequentam a valência e do horário de funcionamento da instituição.

Artigo 26º

Coordenação pedagógica

1. À Coordenadora Pedagógica da Creche cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

2. A Coordenadora Pedagógica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por outra Educadora que esteja ao serviço;

3. São funções da Coordenadora Pedagógica:

a) Dirigir o serviço, tendo total conhecimento da programação e execução das atividades que se realizam em todas as salas;

- b) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
- c) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- d) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- e) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem;
- f) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento deste serviço.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

Artigo 27º

Direitos dos clientes/encarregados de educação

1. Toda a criança tem direito a receber educação primária e também de qualidade, para que possa ter oportunidades iguais para desenvolver as suas habilidades.
2. Toda a criança deve crescer num ambiente de amor, segurança e compreensão.
3. Ser informado das normas e regulamentos internos.
4. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
5. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
6. Ter acesso à ementa semanal.
7. Apresentar reclamações sobre o serviço à Coordenadora Pedagógica.

Artigo 28º

Deveres dos clientes/encarregados de educação

1. Colaborar com a Instituição, prestando-lhe todas as informações necessárias à elaboração de um plano de desenvolvimento individual do cliente adequado à situação.
2. Respeitar e tratar com urbanidade todos os funcionários que lhe prestem serviço.
3. Comunicar qualquer ausência do cliente, que impossibilite a prestação do serviço.
4. Comunicar à equipa Educativa sempre que haja alteração no(s) número(s) de telefone de contacto com os pais.

Artigo 29º

Direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço

1. Os dirigentes e funcionários serem tratados com respeito e dignidade.
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
3. Ver respeitado o seu património.
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações pelo familiar do cliente no ato de admissão.
5. À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, 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 são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Artigo 30º

Deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço

1. Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados.
2. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados.
3. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e no regulamento.
4. Prestar, com qualidade, os serviços disponíveis.
5. Cumprir e assegurar o acesso ao regulamento interno da creche.
6. Proporcionar o acompanhamento adequado e o conforto necessário ao bem-estar do cliente.
7. Assegurar as condições de bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana.

Artigo 31º

Contrato de Prestação de Serviços

1. A admissão depende da celebração de um contrato de prestação de serviços assinado pelas partes, do qual constem, designadamente, os seguintes elementos:

- a) Identificação da criança e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
 - b) Direitos e obrigações das partes;
 - c) Serviços e atividades contratualizados;
 - d) Condições de cessação e rescisão do contrato;
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais e arquivado outro no processo individual da criança.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Artigo 32º

Reclamações, livros de reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria, sempre que desejado e cujas reclamações terão o tratamento/encaminhamento previsto na legislação em vigor.
2. A Instituição tem ainda disponível metodologia de gestão reclamações informais/sugestões que serão registadas em impresso próprio e tratamento/encaminhamento previsto no manual de procedimentos instituído para o efeito.

CAPITULO V

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 33º

Alterações ao regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento técnico da resposta social.

Artigo 34º

Integração das lacunas

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

Artigo 35º

Aprovação e Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção realizada a 22 de fevereiro de 2026, e entra em vigor na mesma data.

O Presidente



(Daniel António Magalhães Meireles)

