REGULAMENTO INTERNO

Creche

LISTA DE REVISÕES EFETUADAS

Revisão nº	Tipo de revisão	Página(S)	Data
0	Elaboração Inicial	Todas	03-09-2014
1	Revisão do Conteúdo	Todas	05-09-2018
2	Revisão do Conteúdo	1, 4, 14, 23 ,26 ,27, 29, *32, 34,* 36	26-7-2019
3	Revisão do Conteúdo	8, 22, 34	1-10-2020
4	Revisão do Conteúdo	5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 21, 22, 25, 26, 29, 31, 37, 38	31-07-022
5	Revisão do Conteúdo	6, 23, 24, 36, 39	28-07-2023
6	Revisão de Conteúdo	7, 8, 11, 12, 13, 14, 16,17,18,19,20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38	23-07-2024
7	Revisão de Conteúdo	5, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 15, 27, 28, 32, 33, 34	29-05-2025

Índice

CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS 5

Artigo 1º. Âmbito de Aplicação 5

Artigo 2º. Legislação Aplicável 5

Artigo 3º. Objetivos do Regulamento 7

Artigo 4º. Fins e Objetivos 7

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO 8

Artigo 5º. Critérios de Admissão *e Priorização* 8

Artigo 6º. Integração de Crianças com Necessidades Educativas Especiais 10

Artigo 7º. Candidatura e Matrículas 10

Artigo 8º - Ocupação de Vaga 11

Artigo 9º - Lista de Espera 11

Artigo 10° - Renovação de Matrícula 11

Artigo 11° - Responsável pela Admissão 12

Artigo 12º - Documentos a apresentar 12

Artigo 13º - Admissão 13

Artigo 14º - Período de Adaptação 14

CAPÍTULO III - RELAÇÕES CONTRATUAIS 14

Artigo 15º - Processo Individual da Criança 14

Artigo 16º - Contrato de Prestação de Serviços 15

Artigo 17º - Gratuitidade 16

Artigo 18º - Serviços/Bens não Abrangidos pela Gratuitidade 16

CAPÍTULO IV - ATIVIDADES,SERVIÇOS E HORÁRIOS 17

Artigo 19º - Serviços 17

Artigo 20º - Localização, Contacto e Horário de Funcionamento 18

Artigo 21º - Atividades 18

Artigo 22º - Períodos de Encerramento 19

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

CAPÍTULO V - REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO *20*
Artigo 23º - Assiduidade *20*
Artigo 24º - Transporte *20*
Artigo 25º - Entrega dos Utentes *20*
Artigo 26º - Impedimento à Frequência *21*
Artigo 27º - Segurança *21*
Artigo 28º - Acidentes *21*
Artigo 29º - Doenças *22*
Artigo 30º - Vestuário e Objetos de Uso Pessoal *23*
Artigo 31º - Alimentação *23*
Artigo 32º - Material Didático *24*
Artigo 33º -Atendimento e Informações Relevantes sobre o Desenvolvimento da Criança *25*
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES *25*
Artigo 34º - Participação das Famílias *25*
Artigo 35º - Deveres da ASSF *25*
Artigo 36º - Direitos da ASSF *26*
Artigo 37º - Deveres Gerais dos Colaboradores *26*
Artigo 38º - Direitos Gerais dos Colaboradores *28*
Artigo 39º - Deveres das Crianças e Famílias *28*
Artigo 40º - Direitos das Crianças e Famílias *28*
Artigo 41º - Visitas *29*
CAPÍTULO VII - SANÇÕES E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS *29*
Artigo 42º -Sansões/Procedimentos *29*
Artigo 43º - Cessação da Prestação de Serviços *30*
CAPÍTULO VIII – RECURSOS *31*
Artigo 44º - Pessoal *31*
Artigo 45º - Direção/Coordenação Técnica *31*
CAPÍTULO IX - DISPOSIÇOES FINAIS *31*

Artigo 46º - Alterações ao Regulamento ……31

Artigo 47º - Integração de Lacunas ……32

Artigo 48º - Livro de Reclamações ……32

Artigo 49º - Resolução de Conflitos……32

Artigo 50º - Entrada em Vigor ……32

Artigo 51º - Aprovação, Edição e Revisões ……33

CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS

Artigo 1º. Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos utentes da Resposta Social Creche, da Associação de Solidariedade Social de Farminhão-ASSF, à frente designada de ASSF, na freguesia de Farminhão.

A **Creche** cumpre os requisitos do Modelo de Avaliação da Qualidade do Instituto de Segurança Social, I.P. para a Resposta Social Creche – NIVEL C.

A visão da ASSF, prestar um serviço cada vez mais qualificado e certificado nas respostas sociais que desenvolve, prevenindo situações de exclusão social e melhorando a qualidade de vida da população.

A Instituição tem como missão acolher e apoiar, com carácter permanente ou temporário, crianças, jovens e pessoas idosas, de ambos os sexos, a família, as pessoas com deficiência e incapacidade, apoio à integração social e comunitária, proteção na doença, na satisfação das suas necessidades, na educação e formação profissional e promoção cultural, recreativa e desportiva dos seus associados e da população em geral.

Artigo 2º. Legislação Aplicável

A Creche é um equipamento de natureza socioeducativa, vocacionado para o apoio à família e à criança, destinado a acolher crianças dos 4 meses aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça a responsabilidades parentais.

Este equipamento rege-se por:

a) Portaria nº 262/2011 de 31 de agosto – Estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento da Creche;

b) Portaria nº 411/2012 de 14 de novembro – primeira alteração à Portaria 262/2011 de 31 de agosto que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento da **Creche.**

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

c) Portaria nº 271/2020 de 24 de novembro - Define as condições específicas do princípio da gratuitidade da frequência de creche, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 146.º da Lei n.º 2/2020, de 31 de março.

d) Portaria nº 199/2021 de 21 setembro **-** Define as condições específicas do **alargamento da gratuitidade da frequência de creche**, em cumprimento do disposto no nº 1 do artº 159º da lei nº 75-B72020, de 31 de dezembro.

e) Portaria 198/2022 de 27 de julho – regulamenta as condições específicas de concretização da **medida da gratuitidade das creches e creches familiares, integradas no sistema de cooperação.**

f) Portaria nº 304/2022 de 22 de dezembro – primeira alteração à Portaria 198/2022 de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da **medida da gratuitidade das creches.**

g) Portaria nº 75/2023 de 10 de março – segunda alteração à Portaria 198/2022 de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da **medida da gratuitidade das creches.**

h) Portaria nº 190-A/2023 de 5 de julho **–** Procede à segunda alteração à Portaria 262/2011 de 31 agosto, que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das creches (permite o aumento do nº máximo de crianças por grupo nas alíneas b) e c) do nº 2, até ao limite de duas em cada grupo, desde que garantidas as áreas mínimas por criança previstas nos nºs 5 e 6 do artº 7º).

i) Portaria nº 266/2023 de 18 de agosto – Procede à primeira alteração à Portaria nº 39/2022, de 17 de janeiro, que aprova as taxas aplicáveis ao procedimento de autorização de funcionamento das respostas sociais e forma de comunicação respetiva.

j) Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro – altera o Estatuto das IPSS, aprovado em anexo ao Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de fevereiro;

k) Decreto-Lei nº 126-A/2021 de 31 de dezembro (terceira alteração ao Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março) – define o regime de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social;

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

l) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual (Portaria 218-D/2019 de 15 julho) – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS;

m) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário – protocolo de cooperação em vigor que regula o modelo de relacionamento entre o Estado e as Instituições do Setor Social e Solidário;

n) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC (Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação;

o) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3º. Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

a) Promover o respeito pelos direitos dos responsáveis e demais interessados;

b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços;

c) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais.

Artigo 4º. Fins e Objetivos

Para concretizar a sua missão, a creche tem como objetivos:

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 evolutivo da criança;

c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas da criança;

d) Prevenir e despistar, precocemente, qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;

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

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO

Secção I

Critérios

Artigo 5º. Critérios de Admissão e Priorização

1. Para a admissão de crianças, é realizada pela Diretora Técnica e Diretora do Setor da Infância, coadjuvadas pela Diretora Executiva uma avaliação social e económica do agregado familiar, aferida em colaboração com os pais ou com quem exerça as responsabilidades parentais, aplicando-se como critérios de prioridade e respetiva ponderação, no preenchimento das vagas disponíveis, em razão da situação económica familiar, bem como de outras circunstâncias conducentes à desvantagem social da criança e da respetiva família, os seguintes:

a) Crianças que frequentaram a creche no ano anterior **(10 pontos)**;

b) Crianças com deficiência ou incapacidade **(9 pontos)**;

c) Crianças filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo **(8 pontos)**;

d) Crianças com irmãos que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar e que frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade **(7 pontos)**;

e) Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância ou com abono de família para crianças e jovens, enquadradas no 1.º e 2.º escalões, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social **(6 pontos)**;

f) Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância ou com abono de família para crianças e jovens, enquadradas no 1.º e 2.º escalões, cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social **(5 pontos)**;

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

g) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social **(4 pontos);**

h) Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social **(3 pontos)**;

i) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social **(2 pontos)**;

j) Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social **(1 ponto)**;

3. Os critérios de prioridade são aplicados sucessivamente, de tal forma que uma criança candidata à admissão só preenche uma vaga se não existir outra candidata que preencha um critério mais prioritário.

4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, pelo menos trinta por cento (30 %) das vagas afetas à gratuitidade das creches destinam-se a crianças abrangidas pela prestação social Garantia para a Infância ou beneficiárias do abono de família até ao 3.º escalão.

5. Em caso de igualdade de circunstâncias quanto à verificação dos critérios de prioridade, não se recorrendo à aplicação do número anterior, prevalecem, para efeitos de admissão, os agregados familiares social e economicamente mais desfavorecidos, devidamente comprovado pelos seus rendimentos.

6. As crianças com medidas de promoção e proteção, aplicadas pelas comissões de proteção de crianças e jovens ou pelos tribunais, com indicação de frequência de creche, têm acesso e admissão obrigatórios na resposta de creche, ainda que para o efeito tenha de ser criada vaga extra.

7. Observados todos os pontos anteriores, se, ainda assim, houver crianças no mesmo patamar de prioridade, serão tidos em conta como critérios de desempate:

a) Data de inscrição (a criança que primeiramente foi inscrita);

b) Idade (a criança mais velha).

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

8. Constitui critério de admissão para todas as crianças a concordância das famílias/responsáveis, com os princípios, valores e normas da ASSF.

Artigo 6º. Integração de Crianças com Necessidades Educativas Especiais

A creche fomenta a integração de crianças com NEE, tendo em consideração o seu grau de funcionalidades e a proporção à tipologia de NEE, de forma a não hipotecar as possibilidades de apoio a todas as crianças da sala e tendo em atenção a capacidade dos serviços da Instituição, pelo que será considerado caso a caso.

Quando se trate de admissão de crianças com NEE, deve ser previamente garantida a colaboração com as equipas locais de intervenção precoce da infância.

Secção II

Utentes

Artigo 7º. Candidatura e Matrículas

As candidaturas decorrem durante todo o ano, junto da Diretora Técnica da resposta social ou da Diretora do Setor da Infância, sendo o horário para atendimento dado a conhecer no início de cada ano letivo e afixado na Instituição.

O processo de candidatura e admissão inicia-se com uma prestação de informação e preenchimento de uma ficha de inscrição, que é parte integrante do processo do utente, onde são prestadas as informações sobre o candidato de forma a serem avaliadas as condições para a admissão.

Após este período, são efetuados contactos telefónicos aos responsáveis das crianças admitidas com a seguinte intuito:

Notificação da admissão da criança;

a) Interesse, ou não, do EE na vaga;

1. Mediante interesse do EE, é enviado uma carta de admissão para marcar uma entrevista de pré-diagnóstico e proceder ao preenchimento de todos os impressos inerentes ao processo.

2. O não cumprimento do processo de candidatura e inscrição conforme se discrimina nos números anteriores, pode determinar a anulação daquelas.

Artigo 8º - Ocupação de Vaga

Uma criança admitida na resposta social, mas que não frequente durante um período superior a dois meses, salvo por motivos de doença, perde o direito à vaga, caso haja uma necessidade emergente, da vaga para outra criança.

Artigo 9° - Lista de Espera

Sempre que necessário, manter-se-á uma lista de espera atualizada, sendo que os utentes serão contactados aquando da abertura de vaga e em função dos critérios de prioridade/admissão, aplicáveis pela Instituição.

Na inexistência de vaga, é enviada uma carta de não admissão e a criança é colocada em lista de espera.

Os candidatos serão retirados da lista de espera, sempre que se verificarem os seguintes critérios:

a) Desistência da candidatura por parte dos Responsáveis (as vagas que daí decorram poderão ser preenchidas em qualquer altura do ano);

b) A criança atinja a idade limite de entrada na resposta social de Creche.

Artigo 10° - Renovação de Matrícula

A renovação de matrícula decorre durante o mês de maio, através de uma ficha de renovação e da entrega da documentação para o efeito.

Salvo em casos devidamente fundamentados e autorizados pela direção, não serão aceites renovações de matrícula, a crianças cujos responsáveis tenham dívidas à ASSF.

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

Artigo 11° - Responsável pela Admissão

A admissão das crianças é da responsabilidade da Direção, depois de proposta efetuada pela Diretora Técnica da Creche ou Diretora do Setor da Infância, em colaboração com os pais ou com quem tenha o exercício das responsabilidades parentais.

Artigo 12º - Documentos a apresentar

1. O processo de candidatura deverá ser formalizado com o preenchimento de uma ficha de inscrição e com a apresentação dos seguintes documentos:

Da criança:

a) Documento de Identificação da criança (cartão de cidadão);

b) Boletim de vacinas;

c) Declaração médica (caso a criança apresente alguma patologia);

d) Uma fotografia;

e) Documento comprovativo de abono de família;

f) Documento comprovativo do recebimento da prestação social Garantia para a Infância*;

g) Documento comprovativo de crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo.*

* Os documentos identificados nas alíneas f) e g) serão necessários apenas para crianças, cuja situação se enquadre nessas alíneas.

Da família:

a) Documento de Identificação dos pais /EE;

b) Em situações excecionais, certidão de sentença judicial que regule o poder paternal e a atribuição da pensão de alimentos;

c) Documento comprovativo de mãe e/ou pai estudantes menores**;

d) Documento comprovativo de pais beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente **;

e) Documento comprovativo do reconhecimento como cuidador informal principal**;

f) Documento comprovativo de agregado familiar monoparental, atestado pela junta de freguesia**;

g) Documento comprovativo de família numerosa**;

h) Documento comprovativo da morada onde o encarregado de educação exerce a atividade;

i) Comprovativo de morada do EE;

j) Comprovativo do horário de trabalho dos pais ou responsável pela criança.

** Os documentos identificados nas alíneas c), d), e), f), g) serão necessários apenas para crianças, cuja situação se enquadre nessas alíneas.

2. Na renovação de matrícula deverão ser apresentados os seguintes documentos:

a) Declaração médica, em caso de patologias que determine a necessidade de cuidados pessoais e individualizados (portaria nº411/2012)

b) Em situações especiais pode ser solicitada certidão de sentença judicial que regule o poder paternal

c) 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.

Nota: os documentos declaração médica, bem como todos os outros que sofram alterações, deverão ser entregues todos os anos, na altura da renovação da matrícula.

Artigo 13º - Admissão

1. Na admissão será realizada, por acordo entre o responsável e a ASSF, uma entrevista realizada pela Diretora Técnica e pela Educadora de Infância ao Responsável, a qual se destina a recolher informações destinadas à análise e avaliação mais pormenorizada das necessidades da criança, bem como as expectativas da sua família.

2. A Creche, deve ainda, no ato de admissão:

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

a) Prestar os esclarecimentos necessários à boa integração da criança, seus direitos, deveres e normas internas, ao responsável;

b) Apresentar e dar a conhecer, ao responsável, os colaboradores que irão prestar-lhe os serviços, designadamente, aquele que irá ser a educadora de infância responsável;

3. A falta de veracidade/ocultação de declarações prestadas pelo responsável poderá originar a não admissão da criança na resposta social ou respetiva exclusão.

Artigo 14º - Período de Adaptação

A admissão será sempre condicionada a um período experimental de trinta dias, quer para uma perfeita ambientação, quer para observação ratificadora das condições da criança.

Durante este mês, estará em vigor a planificação exclusiva ao acolhimento e realizar-se-ão atividades para a avaliação diagnóstica das competências. Em caso de haver algum tipo de inadaptação, será registada no Programa de Acolhimento Inicial da criança, com vista a traçar ações de melhoria.

CAPÍTULO III - RELAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I

Disposições Gerais

Artigo 15º - Processo Individual da Criança

1. De forma a obter-se um melhor conhecimento dos aspetos físicos, psicológicos e sociais da criança e acompanhamento da sua evolução na ASSF, a Diretora Técnica da Creche deverá organizar um processo individual da criança, que se divide em:

- **Processo Técnico:** Ficha de Inscrição/ renovação, contrato de prestação de serviços, Apólice de Seguro Escolar, documentos pessoais, documentos comprovativos do preenchimento do critério de prioridade aplicado.

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

- **Processo Pedagógico:** Ficha de Avaliação Diagnóstica, Programa de Acolhimento Inicial, Perfil de Desenvolvimento, Plano Individual, Lista de Pertences, Seleção de Atividades de Enriquecimento Curricular.
- **Processo CPSI (Cuidados Pessoais e de Saúde na Infância):** Registo de Medicação, Ficha Individual de contactos, Registo Individual da Criança, Identificação de Pessoas Autorizadas a receber a criança, Autorização para introdução de alimentos, Registo de entradas e saídas.
- **Arquivo de anos transatos**

2. O processo individual da criança é de natureza confidencial e garante a sua privacidade.

Artigo 16º - Contrato de Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços pressupõe e decorre de celebração de um contrato de prestação de serviços que vigora, salvo em estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão da criança.

2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que o Responsável, deve manifestar integral adesão.

3. Para o efeito, o Responsável após o conhecimento do presente regulamento, deve assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.

4. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais e arquivado outro no processo individual da criança.

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

6. O Regulamento Interno será enviado ao Responsável da criança via email, salvo casos excecionais e a seu pedido. Encontra-se afixado no placard das informações.

SECÇÃO II

Comparticipação Financeira

Artigo 17º - Gratuitidade

1. Nas creches abrangidas pelo sistema de cooperação, a gratuidade é assegurada pelo ISS, I. P., nos termos da regulamentação que define o seu modelo de cooperação com as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas para o desenvolvimento de respostas sociais.

2. A medida de gratuitidade abrange**:**

a) Todas as atividades e serviços constantes dos artigos 5.º e 6.º da Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, na sua redação atual, que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento da creche;

b) A alimentação, incluindo dietas especiais com prescrição médica, de acordo com a Portaria nº 304/2022 de 22 de dezembro;

c) Todas as despesas inerentes ao processo de inscrição e seguros;

d) A frequência de períodos de prolongamento de horário;

Artigo 18º - Serviços/Bens não Abrangidos pela Gratuitidade

1. Apenas as atividades extra projeto pedagógico, de caráter facultativo, que a instituição pretenda desenvolver e nas quais os pais ou representantes legais inscrevam as crianças (atividades de enriquecimento curricular, passeios, visitas de estudo, atividades recreativas, serviços fotográficos), bem como a aquisição de fraldas, fardas/uniformes escolares, transporte e a plataforma de gestão dos processos dos utentes e comunicação com a família estão excluídas da medida de gratuitidade.

2. Ao Responsável será sempre emitido recibo de liquidação das despesas.

3. O pagamento de despesas mensais (atividades de enriquecimento curricular e transportes) deverá ser efetuado até ao dia 8 do mês seguinte, no serviço de secretaria/tesouraria da ASSF, em dinheiro, transferência bancaria ou multibanco.

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

Nos casos de transferência, deve o Responsável fazer chegar o comprovativo de pagamento à secretaria, identificando a criança, para o seguinte endereço eletrónico: geral@assf.pt

4. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser adiado por um mês.

5. Salvo em casos devidamente fundamentados e autorizados pela Direção, a falta de pagamento por um período igual a dois meses, determina a suspensão do serviço (transporte e atividades de enriquecimento curricular).

CAPÍTULO IV - ATIVIDADES,SERVIÇOS E HORÁRIOS

Artigo 19º - Serviços

1. A Creche presta um conjunto de atividades e serviços gratuitos, designadamente:
   a) Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança;
   b) Nutrição e alimentação adequadas, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais, comprovadas pela respetiva prescrição médica.
   c) Cuidados de higiene pessoal
   d) Atendimento Individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
   e) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
   f) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança.
2. A Creche poderá, ainda, disponibilizar ateliers nos quais são promovidas atividades de enriquecimento curricular, visando o desenvolvimento harmonioso da criança, bem como uma plataforma de comunicação com as famílias e gestão dos processos das crianças. Estas atividades e a referida plataforma, de carácter facultativo, não são abrangidas pela

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

gratuitidade, pelo que são pagas, mediante preçário em vigor, devidamente afixado, com possibilidade de ser revisto anualmente.

3. Dispõe ainda de serviço de transporte, cujo pedido deverá ser feito junto da Diretora Pedagógica, no ato da admissão.

Artigo 20º - Localização, Contacto e Horário de Funcionamento

1. A Creche, sita na Rua da Escola, nº 27, funciona todos os dias úteis.
2. Contacto: 232 996 525
3. Sempre que possível e de acordo com o horário dos pais, as crianças deverão permanecer o menor tempo possível no equipamento, tendo em conta a necessidade da criança, junto da sua família de referência.
4. Horário de Funcionamento dos serviços:
    - Horário da valência da Infância: 07h30 às 19h
    - Horário da creche: 09h às 17h
    - Horário da Secretaria: 08h30 às 17h (não encerrada no período de almoço)

Artigo 21º - Atividades

1. O horário deverá adequar-se à possibilidade de serem desenvolvidas atividades educativas intencionais, pelo que as crianças devem entrar, impreterivelmente, até às 09h30, salvo em situações devidamente justificadas.

2. Saídas ao exterior.

a) As saídas organizadas no âmbito do Projeto Educativo e Projeto Pedagógico, calendarizadas e enviadas para casa, no início do ano letivo, são consideradas atividades correntes, autorizadas por parte dos EE, aquando da ficha de inscrição/renovação;

b) As saídas que surgem, ao longo do ano letivo, por convite, sugestão ou pertinência pedagógica, são dadas a conhecer ao EE, com pelo menos, 48h de antecedência.

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

Relativamente às alíneas a) e b) do ponto 2 do artigo 25º, sempre que os EE não autorizem a saída do seu educando, a guarda da criança será da responsabilidade dos mesmos.

c) As saídas realizadas, no dia-a-dia, na freguesia de Farminhão ou localidades limítrofes, não carecem de informação aos EE, visto terem sido autorizadas, anteriormente, na ficha de inscrição/ renovação.

Artigo 22º - Períodos de Encerramento

1. A creche encerrará nos seguintes períodos:

   a) 24 e 31 de dezembro e dia de carnaval;

   b) Últimos doze dias úteis de agosto;

   b) Por motivos imprevisíveis que ponham em risco a segurança e bem-estar das crianças;

2. Excecionalmente, podem ser determinados outros dias de encerramento, os quais devem ser comunicados aos responsáveis, com antecedência de 48h, salvo de situações de força maior, as quais serão comunicadas assim que possível.

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

CAPÍTULO V - REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 23º - Assiduidade

1. O equipamento manterá o registo individual da assiduidade diária de cada criança.

2. Todas as ausências da criança deverão ser, devidamente, justificadas pelo EE, ao responsável da sala.

Artigo 24º - Transporte

1. Um dos serviços disponibilizados pela ASSF é o transporte, realizado por veículos devidamente equipados que cumprem todas as normas de segurança exigidas por lei. É sujeito a pagamento, mediante preçário em vigor, devidamente afixado, com possibilidade de ser revisto anualmente.

2. São elaborados itinerários mediante o local de residência das crianças, facultados aos EE, aquando da reunião de pais de início de ano letivo;

3. O transporte não será assegurado a crianças cujos EE pretendam usufruir dele esporadicamente ou para diferentes locais, exceto se existência de vaga no dia pretendido;

4. No caso de avaria do veículo que impeça o serviço, poderão os EE ser solicitados a vir trazer ou buscar o seu educando, às instalações da ASSF ou ao local da avaria.

5. Os locais e horários estabelecidos inicialmente deverão ser cumpridos, não se responsabilizando a ASSF por qualquer atraso dos EE.

6. No caso de atividades que exijam saídas/chegadas fora do horário normal de funcionamento, os pais poderão ter de efetuar o transporte (por exemplo, viagem de estudo/ fim de ano).

Artigo 25º - Entrega dos Utentes

Os utentes só poderão ser entregues às pessoas cujos nomes constem no impresso “Identificação das pessoas autorizadas a receber as crianças – Mod. CPSI. 10”, que tem que constar no processo da criança.

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

No caso de nenhuma das pessoas autorizadas, poder receber a criança, deve o EE informar o Educadora Responsável, identificar a pessoa que irá receber a criança, e esta última, deverá fazer-se acompanhar do documento de identificação.

Artigo 26º - Impedimento à Frequência

Constituem impedimento à frequência:

1. Qualquer doença ou situação que afete o utente e que, pela sua natureza possa prejudicar a saúde do próprio e dos restantes;
2. Atraso do pagamento das mensalidades;
3. Ausências prolongadas, que não sejam comunicadas à Instituição.
4. Desrespeito das normas de funcionamento.

Artigo 27º - Segurança

1. A Creche possui um sistema de controlo de acesso para os EE que, diariamente, vêm trazer ou buscar o seu educando, para maior segurança dos utentes. Os EE que não usem desta rotina, diariamente, terão de se fazer anunciar, através do intercomunicador, para que lhes seja permitida a entrada.

2. Não será permitida a recolha de crianças por menores de 16 anos sem que, previamente, seja assinado um termo de responsabilidade, pelo EE;

3. A ASSF reserva-se o direito de pedir, sempre que necessário, identificação da pessoa autorizada a recolher a criança;

O sistema de controlo de acessos não implica que, em casos pontuais e devidamente comunicados, não seja possível que outra pessoa que não os pais, venha buscar a criança.

Artigo 28º - Acidentes

1. As despesas referentes a acidentes pessoais, serão cobertas pelo Seguro Escolar.

2. No caso de ocorrer qualquer tipo de acidente, a instituição prestará os primeiros socorros, devendo, sempre que a gravidade da situação o exija, a criança ser conduzida ao hospital;

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

3. Qualquer situação deverá ser participada, sempre que possível, no próprio dia. (em impresso da companhia seguradora) que presta serviços à Instituição;

4. Sempre que a criança tenha de ser transportada ao hospital, por razões de saúde, que não resultem de acidente escolar, será transportada pelos bombeiros ou serviço de INEM sendo, em qualquer um dos casos, os custos imputados aos responsáveis;

5. Sempre que ocorra qualquer acidente, a família será informada telefonicamente, logo que possível.

Artigo 29º - Doenças

1. Sempre que sejam detetados problemas de saúde, a família será informada telefonicamente, sendo da sua responsabilidade o encaminhamento para os serviços competentes;

1. Os pais deverão informar a Instituição sempre que a criança apresente qualquer alteração no seu estado de saúde;

2. As doenças infantis que representam risco de infecciosidade e contágio, constam do Dec. Regulamentar n.º 3/95, de 27 de janeiro, que regulamenta os períodos e as condições de afastamento da instituição, para as crianças que o frequentam e são de notificação obrigatória;

3. O aparecimento de uma dessas doenças deverá ser comunicado à Direção e, se considerar necessário, a instituição tomará, posteriormente, as devidas diligências;

4. Para se evitarem contágios e para que haja o devido cuidado com a higiene, qualquer criança a quem sejam detetados parasitas, deverá fazer obrigatoriamente o tratamento em casa.

5. Sempre que a criança apresente outros sintomas que suscitem dúvidas, a família será aconselhada a levá-la ao médico, só podendo voltar a frequentar a instituição mediante a apresentação de declaração médica;

6. Poderá ser feita a administração de medicação à criança, mediante a autorização do EE para tal e desde que aquela não seja da exclusiva responsabilidade dos técnicos de saúde, obrigando à entrega de uma cópia da prescrição médica, onde conste o nome do

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

medicamento, a posologia e a duração do tratamento. Este deve ser complementado com o preenchimento e assinatura do formulário de registo de medicação.

Artigo 30º - Vestuário e objetos de uso pessoal

1. A ASSF possui modelo de bibe de uso obrigatório para as salas de 1 e 2 anos, e panamá, para todas as salas da creche, devendo a sua aquisição ser feita no ato de admissão e o pagamento deverá ser efetuado até ao dia 8 do mês seguinte ao da sua aquisição.

2. A criança deve ter sempre na mochila:

- Uma muda de roupa completa;
- Um saco plástico para colocar a roupa suja;
- Quatro fraldas diárias na sala de 1 ano (na sala de 2 anos, só será necessário se a criança ainda usar);
- Dois babetes (no caso da sala I);
- Se a criança usar chupeta, esta deve vir na mochila;

3. A criança deve ter na Instituição:

- Pente ou escova de cabelo;
- Um biberão ou garrafa de água das pequenas (para uso na Instituição);

4. A ASSF fornece a roupa necessária para as camas/catres das crianças;

5. O restante material de higiene pessoal (toalhetes e pomadas) é da responsabilidade da ASSF, logo gratuitos para a família, salvo produtos específicos (p. ex. cremes para pele atópica, entre outros);

6. A ASSF declina qualquer responsabilidade no desaparecimento ou danificação de qualquer objeto da criança (ouro, prata, brinquedos, entre outros), assim como dos pertences colocados nos cabides individuais.

Artigo 31º - Alimentação

1. A ASSF assegura o fornecimento de refeições adequadas à idade das crianças;

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

2. As refeições a considerar para os latentes são de acordo com o regime próprio para a sua idade ou de acordo com prescrição médica. Sem prescrição médica e, caso o EE pretenda que sejam dados farinha ou leite específicos, terá de ser o mesmo a adquiri-los e a trazê-las para a Creche.

3. As ementas são elaboradas por uma Técnica de Nutrição, que acompanha diariamente a preparação e confeção das refeições, tendo sempre em atenção o público-alvo a que se destinam;

4. A ementa semanal será afixada no estabelecimento, em local bem visível para que os EE tenham conhecimento da mesma;

5. As refeições são servidas nos seguintes horários:

- Reforço da manhã – 10H;
- Almoço: Berçário (11H); salas de 1 e 2 anos (11h30);
- Lanche: Berçário (15H); salas de 1 e 2 anos (15h30);
- Reforço da tarde – 17h30.

6. Os responsáveis deverão indicar situações de alergia ou necessidades dietéticas especiais das crianças, as quais serão tidas em conta na alimentação das mesmas, de acordo com prescrição médica.

Artigo 32º - Material Didático

1. A ASSF fornece todo o material didático e lúdico, necessário às atividades das crianças;

2. A criança que queira trazer um brinquedo, o que em alguns casos é aconselhável para a sua adaptação extrafamiliar, poderá trazer;

3. Em situações pontuais, poderá ser solicitada a participação dos pais, na confeção de trajes e outros materiais.

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

Artigo 33º - Atendimento e Informações relevantes sobre o desenvolvimento da criança

1. São realizados dois momentos de avaliação, ao longo do ano letivo, com uma periodicidade semestral.

2. Além dos momentos referidos no ponto anterior, as Educadoras reservam duas horas semanais para atendimento, dadas a conhecer aos Responsáveis, no início do ano letivo, e devidamente afixadas. Esse atendimento carece de agendamento prévio com os Responsáveis.

3. Em caso de ausência da Educadora responsável de uma das salas, substitui-a a outra Educadora;

4. Em caso de ausência da Diretora Técnica da Creche, substitui-a uma educadora designada por esta;

5. As crianças poderão mudar de sala a qualquer momento do ano letivo, desde que indicado pela Educadora e mediante conhecimento dos Pais/ EE.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

Artigo 34º - Participação das Famílias

A Instituição deve:

a) Desenvolver a sua atividade em estreita cooperação com as famílias numa perspetiva educacional, social e comunitária;

b) Contribuir para que os serviços a prestar valorizem e preservem a cultura e o papel da família.

Artigo 35º - Deveres da ASSF

1. Prestar os cuidados constantes do respetivo Regulamento Interno, tendo em vista, o desenvolvimento da criança;

2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, proporcionando serviços individualizados e personalizados aos utentes;

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

3. Manter atualizados os processos individuais;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos;
5. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da respetiva resposta social;
6. Dar a conhecer ao Responsável o Regulamento Interno, no ato da respetiva admissão, bem como comunicar alterações ao mesmo;
7. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela resposta social;
8. Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos colaboradores envolvidos no desenvolvimento da resposta social, cumprindo a legislação em vigor.

Artigo 36º - Direitos da ASSF

1. Exigir do Encarregado de Educação o cumprimento do Regulamento Interno;
2. Cumprir o descrito no contrato de prestação de serviços e cumprimento da legislação que rege o funcionamento da resposta social.

Artigo 37º - Deveres Gerais dos Colaboradores

1. Cumprir as leis, regulamentos e determinações da Associação de Solidariedade Social de Farminhão;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
3. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligencia e competência;
4. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

5. Guardar lealdade à ASSF, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, das suas crianças e colaboradores;

6. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;

7. Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Instituição, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;

8. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;

9. Contribuir para maior eficiência dos serviços da ASSF, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;

10. Prestigiar a Instituição e zelar pelos seus interesses, participando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento;

11. Proceder dentro da ASSF como verdadeiro profissional, com correção e aprumo moral;

12. Tratar os responsáveis, utentes e visitantes, com a correção necessária paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;

13. Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeito a:

    a) Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais das crianças e/ou colaboradores, etc.;

    b) Atos praticados pelos utentes, responsáveis, visitas e colaboradores, em desrespeito do que consta no Regulamento e contra a moral e bons costumes;

14. Não exercer qualquer influência nas crianças ou responsáveis, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão mais bem servidos.

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

Artigo 38º - Direitos Gerais dos Colaboradores

O colaborador em serviço tem os seguintes direitos consignados na legislação em vigor:

1. A utilizar os espaços comuns e os destinados aos colaboradores;
2. A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
3. A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhore o seu desempenho;
4. Ver cumprida a legislação em vigor.

Artigo 39º - Deveres das Crianças e Famílias

1. São deveres das crianças e famílias:

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

b) Tratar com respeito e dignidade os trabalhadores da CRECHE e os dirigentes da Instituição;

c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do contrato;

d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;

e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

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

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

Artigo 40º - Direitos das Crianças e Famílias

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

a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e culturais;

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

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

d) A ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);

e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;

g) Ter acesso à ementa semanal;

h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

Artigo 41º - Visitas

1. A Creche está aberta aos pais/responsáveis, durante as horas de funcionamento, sem prejuízo das atividades e sempre com conhecimento prévio do técnico responsável pela sala, que poderá definir um período para a visita, tornando aquela presença participativa e colaborante e não de interferência e perturbação do ambiente normal de trabalho;

2. Nas situações de pais separados e não conciliados, o progenitor que não tenha a guarda da criança pode visitá-la, participar em atividades realizadas pela instituição e recolhê-la, nos termos e nas condições previstas na decisão judicial/acordo de regulação de poder paternal, cuja cópia deve integrar o Processo Individual do Utente.

CAPÍTULO VII - SANÇÕES E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS

Artigo 42º - Sansões/Procedimentos

1. Os responsáveis ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na ASSF;

2. As sanções serão aplicadas pelos membros da Direção, aos responsáveis infractores, conforme a gravidade das faltas:

a) Advertência;

b) Exclusão da ASSF.

3. A prática de injúrias e agressões a colaboradores ou outras faltas graves serão incompatíveis com a frequência da criança na Creche;

4. Os procedimentos, muito graves, a avaliar pontualmente, poderão dar origem a procedimento judicial.

Artigo 43º - Cessação da Prestação de Serviços

1. O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:
    a) Acordo das partes ou não renovação;
    b) Caducidade (idade limite);
    c) Revogação;
    d) Incumprimento;
    e) Inadaptação da criança.
2. Em caso de o responsável pretender cessar o contrato, terá de comunicar, por escrito, a sua decisão, à Instituição, com 30 dias de antecedência;
3. Qualquer dos outorgantes poderá fazer cessar, por escrito, com justa causa, o presente contrato, por incumprimento do outro outorgante;
4. No caso de uma criança não frequentar a Creche nos primeiros quinze dias da vigência do contrato, sem uma justificação por parte do seu Responsável, esse lugar será ocupado por outra criança em lista de espera, havendo rescisão do contrato.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação da criança sendo, neste caso, devidos os bens/serviços não gratuitos (vestuário, transporte, atividades de enriquecimento curricular).
6. Não obstante, o previsto nos números anteriores, caso o Responsável cesse o contrato antes ou nos primeiros 15 dias contados do início da celebração do mesmo, será devido a título de cláusula penal, as respetivas despesas, inerentes a serviços não abrangidos pela gratuitidade, como é o caso do transporte.
7. Considerar-se-á, nomeadamente, justa causa:

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

a) Quebra de confiança do Responsável ou da ASSF;

b) Desrespeito pelas regras da Creche, equipa técnica ou demais colaboradores;

c) Incumprimento, pelo responsável, das responsabilidades assumidas na assinatura do contrato de prestação de serviços;

1. No caso, da ASSF cessar o contrato com justa causa, aquela terá efeitos imediatos, pelo que a criança não poderá frequentar a Instituição.

CAPÍTULO VIII – RECURSOS

Artigo 44º - Pessoal

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

Artigo 46º - Direção/Coordenação Técnica

1. A Direção Técnica da Infância compete à educadora do Jardim-de-Infância, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontram afixados em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. A Direção Técnica da Creche compete a uma das duas Educadoras da Creche, nomeada pela Direção, a quem cabe a responsabilidade de coordenar todas as tarefas de índole pedagógica, articulando com a outra Educadora da Creche, com os Encarregados de Educação e com a Diretora do Setor da Valência da Infância.

CAPÍTULO IX - DISPOSIÇOES FINAIS

Artigo 50º - Alterações ao Regulamento

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF deverá informar e contratualizar com os pais/EE ou seus representantes legais

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

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 este assiste.

Artigo 47º - Integração de Lacunas

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

Artigo 48º - Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui Livro de Reclamações (em suporte papel) que poderá ser solicitado junto dos serviços Administrativos da ASSF, sempre que desejado; em suporte eletrónico que poderá ser acedido no site da IPSS ou diretamente na Plataforma LRE.

2. Não obstante, poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à Diretora Pedagógica da Creche, bem como na caixa de sugestões/ elogios e reclamações, que depois de analisadas deverão ser comunicadas à Direção, para decisão;

3. Anualmente, será aplicado o questionário de avaliação do grau de satisfação com vista a obter a opinião dos encarregados de educação/pais, acerca das variáveis que se consideram cruciais para avaliar a qualidade e eficácia dos serviços prestados, avaliação essa de que se dará conhecimento à Direção para homologação. Posteriormente, os resultados serão afixados, por um período mínimo de 15 dias, para dar conhecimento dos resultados obtidos. Com base nestes, serão traçadas, pela equipa de coordenação das respostas sociais da infância, ações de melhoria que serão, a seu tempo, homologadas pela Direção;

Artigo 49º - Resolução de Conflitos

Em caso de litígio, pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo – CNIACC, Lisboa (artigo 18º da Lei Nº 144/2015, de 8 de setembro).

Artigo 50º - Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor a 1 de setembro de 2019.

Proibida a reprodução sem autorização escrita da Associação de Solidariedade Social de Farminhão – ASSF

Artigo 51º - Aprovação, Edição e Revisões

É da responsabilidade da Direção da Associação de Solidariedade Social de Farminhão, proceder à aprovação, do presente regulamento interno, tendo sido a sua edição da responsabilidade da Direção Técnica, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da Creche.

A última revisão foi aprovada, por unanimidade, em reunião de direção, a 29 de maio de 2025.

Pela Direção, O Presidente

_____

(Duarte Coelho)

(Destacar e arquivar no processo do utente)

O/A _____Responsável do utente da Creche _____, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Assinalar a forma como lhe foi entregue o Regulamento Interno:

☐ Via email

☐ Disponibilizado em suporte de papel

Farminhão, _____ de _____ de 20_____

_____

(Assinatura do Encarregado de Educação)