



REGULAMENTO INTERNO | **CRECHE**

Centro de Assistência Social à Terceira Idade e Infância de Sanguêdo

# REGULAMENTO INTERNO | CRECHE

Capítulo I.....	4
Norma 1ª - Âmbito da aplicação.....	4
Norma 2ª - Legislação aplicável.....	4
Norma 3ª - Destinatários e Objetivos.....	4
Norma 4ª - Atividades e Serviços.....	5
Capítulo II - Processo de Admissão dos Utentes.....	5
Norma 5ª - Condições de Admissão.....	5
Norma 6ª - Inscrição e/ou Renovação da Inscrição.....	6
Norma 7ª - Critérios de Prioridade na Admissão.....	6
Norma 8ª - Processo de Admissão.....	7
Norma 9ª - Acolhimento.....	8
Norma 10ª - Processo Individual da criança.....	8
Norma 11ª - Caderneta Digital.....	10
CAPÍTULO III - Regras de Funcionamento.....	10
Norma 12ª - Horários e outras regras de funcionamento.....	10
Norma 13ª - Cálculo de Rendimento Per Capita.....	11
Norma 14ª - Tabela de Comparticipações.....	13
Norma 15ª - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar.....	14
Norma 16ª - Pagamento da comparticipação familiar.....	14
CAPÍTULO IV - Da prestação dos cuidados e serviços.....	15
Norma 17ª - Alimentação.....	15
Norma 18ª - Saúde e cuidados de higiene.....	16
Norma 19ª - Vestuário e materiais de uso pessoal.....	17
Norma 20ª - Articulação com a Família.....	17
Norma 21ª - Atividades Pedagógicas, Lúdicas e de Motricidade.....	18
Norma 22ª - Atividades no Exterior.....	18
Norma 23ª - Outras atividades/ Serviços prestados.....	19
CAPÍTULO V - Recursos.....	19
Norma 24ª - Instalações.....	19
Norma 25ª - Colaboradores.....	20
Norma 26ª - Direção Pedagógica.....	20
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES.....	20
Norma 27ª - Direitos e deveres das crianças e famílias.....	20
Norma 28ª - Direitos e deveres da Instituição.....	21
Norma 29ª - Contrato de prestação de serviços.....	22
Norma 30ª - Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente.....	22
Norma 31ª - Cessação da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador.....	23
Norma 32ª - Livro de reclamações.....	23
Norma 33ª - Livro de registo de ocorrências.....	23
CAPÍTULO V - Disposições finais.....	23
Norma 34ª - Alterações ao presente regulamento.....	23
Norma 35ª - Integração de lacunas.....	24
Norma 36ª - Disposições complementares.....	24
Norma 37ª - Resolução de Litígios.....	24
Norma 38ª - Entrada em vigor.....	24
Capítulo VI - Controlo das revisões e aprovação.....	24
Norma 39ª - Tabela de Controlo de Revisões.....	24
Artigo 37º - Participação dos Encarregados(as) de Educação.....	25
Norma 40ª - Aprovação.....	25



NOTA: Na linguagem deste regulamento recorre-se ao género gramatical masculino, apenas por uma questão de facilidade de leitura.

A referência a educadora de infância, no feminino, está relacionada com a constituição atual da equipa.

## **CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

## **Norma 1ª - Âmbito da aplicação**

O Centro de Assistência Social à Terceira Idade e Infância de Sanguêdo (CASTIIS) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital Segurança Social de Aveiro a 25 de agosto de 1993, revisto a 5 de dezembro de 2013, para a resposta social de Creche que se rege pelas seguintes Normas abaixo descritas. A Instituição encontra-se situada na Rua do Castiis, nº 133, freguesia de Sanguêdo, concelho de Santa Maria da Feira.

## **Norma 2ª - Legislação aplicável**

A resposta social Creche rege-se pelo estipulado no:

- a)** DL nº 119/83, de 25 de fevereiro, na sua atual redação, que aprova o Estatuto das IPSS;
- b)** Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, que procede à segunda alteração da Portaria 196-a/2015 de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c)** Portaria n.º. 262/2011, de 31 agosto/2013, alterada pela portaria n.º 411/2012 de 14 de dezembro – Aprova as Normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da Creche;
- d)** Portaria n.º 271/2020 de 24 de novembro, que define as condições específicas do princípio da gratuidade da frequência de creche;
- e)** Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro, que define as condições específicas do alargamento da gratuidade da frequência de creche, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 159.º da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro;
- f)** Decreto-lei 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março, alterado e republicado pelo DL n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- g)** Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches e creches familiares, integradas no sistema de cooperação, bem como das amas do Instituto da Segurança Social, I.P.;
- h)** Protocolo de Cooperação em vigor;
- i)** Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- j)** Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

## **Norma 3ª - Destinatários e Objetivos**

- 1.** A creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, destinada a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.
- 2.** Os objetivos da resposta social de Creche são:
  - 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 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) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

### **Norma 4ª - Atividades e Serviços**

1. A creche presta um conjunto de atividades e serviços, adequados à satisfação das necessidades da criança e orientados pelo atendimento individualizado, de acordo com as suas capacidades e competências (referir todos os que são disponibilizados), designadamente:

- a) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene pessoal;
- c) Plano Individual;
- d) Descanso;
- e) Atividades sociopedagógicas;
- f) Atividades lúdicas e recreativas;
- g) Atividades culturais.

2. A partir da sala dos Pampinos para além das atividades enumeradas no ponto anterior, a creche assegura as seguintes atividades, oferecidas pelo CASTIIS:

- a) Psicologia com crianças;
- b) Inglês;
- c) Música;
- d) Educação Físico Motora.

3. Os serviços/atividades aludidos nos números anteriores dispensam pagamento extra.

## **CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

### **Norma 5ª - Condições de Admissão**

São condições de admissão na creche:

- a) Estar enquadrado nas condições referidas no n.º 1 da Norma 3ª (idade compreendida entre os 4 e os 36 meses)
- b) Existência de vaga;
- c) Obedecer aos critérios de admissão seguintes:

- C 1)** Participar na entrevista de avaliação diagnóstica com a educadora;
- C 2)** Ter o processo administrativo completo;
- C 3)** Proceder à assinatura do contrato.

### **Norma 6ª - Inscrição e/ou Renovação da Inscrição**

- 1.** Para efeito de admissão do utente deverá ser preenchida a ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega da seguinte informação:
  - a)** Os dados necessários que constam do Cartão do Cidadão da Criança, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
  - b)** Boletim de vacinas atualizado;
  - c)** Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
  - d)** Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar, aplicável apenas às crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021;
  - e)** Comprovativo de enquadramento do abono de família para Crianças e Jovens, aplicável apenas às crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021;
  - f)** Declaração assinada pelos pais ou quem exerça a responsabilidade parental em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
- 2.** A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior, deverão ser entregues na secretaria;
- 3.** Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
- 4.** As pré-inscrições só serão validadas após o nascimento da criança;
- 5.** Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
- 6.** As renovações das inscrições devem ser efetuadas, anualmente, durante o mês de maio, mediante o pagamento de 25% da comparticipação familiar (Não reembolsável). O valor aqui previsto não se aplica a crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021;
- 7.** Caso a inscrição não seja renovada até maio, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte;
- 8.** Qualquer norma não cumprida por parte dos utentes, nomeadamente, incumprimento do pagamento da comparticipação familiar, confere ao CASTIIS o direito de não renovação da inscrição.

*(Nota: informação complementar no Preçário em anexo deste regulamento)*

### **Norma 7ª - Critérios de Prioridade na Admissão**

1. Para crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021 são critérios de prioridade sequencial na admissão:

<i>critério</i>	<i>ponderação percentual (%)</i>
Crianças pertencentes a famílias que apresentem vulnerabilidade econômico-social	25
Crianças pertencentes a famílias em situação de risco	20
Crianças de famílias monoparentais ou famílias numerosas	20
Crianças com irmãos a frequentarem o estabelecimento	15
Crianças cujos Encarregados de Educação residam, ou trabalhem, na área de implantação da Instituição	10
Antiguidade da inscrição na Instituição	10

2. Para crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021 são critérios de prioridade sequencial na admissão os previstos na legislação específica relativa à gratuidade da Creche, Portaria n.º198/2022, de 27 de julho.

Ressalvamos que as orientações em vigor poderão estar sujeitas a alterações, que serão revistas atempadamente.

3. A admissão de crianças com Necessidades Educativas Especiais deverá ser objeto de avaliação conjunta dos Técnicos da Instituição e dos Técnicos Especialistas que prestam apoio, tendo em atenção:
  - a) O parecer técnico da equipa especializada;
  - b) Em igualdade de circunstâncias a deficiência constitui fator de prioridade;
  - c) A admissão deverá ser feita o mais precocemente possível tendo em conta as necessidades das crianças e das famílias;
  - d) A admissão ao longo do ano terá lugar, quando tal se verificar absolutamente necessário.

### **Norma 8ª – Processo de Admissão**

1. É competente para decidir o processo de admissão a Direção Técnica;
2. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica deste estabelecimento (a quem compete decidir a proposta de admissão, quando tal se justificar).
3. Será dado conhecimento aos pais ou pessoa que exerça a responsabilidade parental, da decisão no prazo de 5 dias úteis, via telefone ou email;
4. O encarregado(a) de educação poderá ter conhecimento da sala onde está integrado o seu educando, através de comunicado enviado, via plataforma ChildDiary.
  - As turmas são, sempre, formadas de acordo com os seguintes critérios:
  - Datas de nascimento (mês/ano civil) das crianças;
  - Capacidade de lotação das salas
5. 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;

6. Haverá lugar a uma entrevista com a educadora de infância e com os responsáveis pela criança, para passagem de testemunho, num processo de parceria CASTIIS/família;
7. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Direção Técnica Geral, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
8. À data da entrada, deve ser paga a compartição familiar, em % dias desse mês. Os valores aqui previstos não se aplicam às Crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021;
9. Os candidatos que não sejam considerados por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de telefone ou email.

### **Norma 9ª - Acolhimento**

1. 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 o educador/auxiliar de ação educativa para acolher cada criança e família;
  - b) Aos pais é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
  - c) Tanto quanto possível, durante o período de adaptação o tempo de permanência da criança no estabelecimento deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado;
  - d) Durante os primeiros 10 dias é realizado o programa de acolhimento inicial, avaliado diariamente e partilhado com as famílias.
2. Se, durante este período, a criança não se adaptar, devem ser identificadas as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, 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 10ª - Processo Individual da criança**

1. Do processo individual/ administrativo da criança deve constar:
  - a) Ficha de inscrição, com todos os elementos de identificação da criança e sua família e respetivos comprovativos, data de início da prestação dos serviços, horário habitual de permanência da criança na creche, identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade, identificação e contacto do médico assistente;
  - b) Declaração médica, em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta rigorosa, medicação, alergias e outros);
  - c) Comprovação da situação das vacinas;
  - d) Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas, por escrito, para retirar a criança da creche;

- e) Informação sociofamiliar;
- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- g) Exemplar da apólice de seguro escolar;
- h) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
- i) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
- j) Uma fotografia da criança;
- k) Uma fotografia do pai e da mãe;
- l) Uma fotografia da pessoa que, em caso de emergência, pode vir buscar a criança;

2. Cada técnico organiza o Dossier da sala, com separadores individuais com os seguintes documentos:

- a) Projeto Curricular de Grupo
- b) Avaliações Projeto Curricular de Grupo  
*(documentos referentes à criança)*
- c) Ficha de avaliação de diagnóstico;
- d) Registo Biográfico (preenchido anualmente, desde último ano de creche);
- e) Acolhimento Inicial;
- f) Gestão Lista de Pertences;
- g) Avaliações semestrais das atividades extracurriculares facultativas;
- h) Relatório de sinalização de NEE e outros (caso seja necessário);

3. Na Creche é realizado um diagnóstico do Plano Individual, após um mês da data de entrada da criança. O mesmo é revisto e avaliado semestralmente.

4. Todas as crianças integradas na creche são avaliadas semestralmente.

5. A participação e envolvimento nas atividades externas/pagas, também são avaliados.

6. Os Encarregados(as) de educação conciliam com a educadora, todo o processo do seu educando.

7. Estes documentos são colocados na plataforma/caderneta digital, ao acesso de cada encarregado(a) de educação.

8. Quando a criança sai da Instituição, os pais serão responsáveis por disponibilizar as avaliações e registo biográfico (só é preenchido, no último ano) à instituição que o seu educando vai ingressar, dado que estes documentos se encontrarão, na plataforma.

9. O Processo Individual da criança é arquivado em três locais – plataforma ChildDiary, documentos pedagógicos na sala; documentos administrativos na secretaria, garantindo-se a confidencialidade e controlo nos acessos.

10. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;

11. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

Nota: No CASTIIS está implementado o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), em vigor desde dia 25 de maio de 2018. Entende-se que a proteção dos dados pessoais de cada um é um direito fundamental, considerando-se os normativos legais nacionais e europeus. A Política de Proteção de Dados está disponível em formato digital, no website da Instituição, numa lógica de transparência. No contrato de prestação de serviços consta um anexo específico com informação detalhada neste âmbito (anexo I – Proteção de Dados).

O CASTIIS nomeou um Encarregado de Proteção de Dados que é representado pelo advogado da Instituição e tem disponível um email para qualquer pedido de informação ou esclarecimento [qualidade@castiis.pt](mailto:qualidade@castiis.pt)

## **Norma 11ª – Caderneta Digital**

O CASTIIS recorre à caderneta digital ChildDiary como meio privilegiado para partilha e registo de informação. Nesta caderneta é disponibilizada a informação pedagógica de grupo e individual, nomeadamente:

- 1.** Observações individuais ou de grupo, com possibilidade de partilha de imagens/fotos;
- 2.** Mensagens entre equipa e encarregados de educação, como por exemplo, a medicação a tomar ou outras mensagens pertinentes;
- 3.** GPS (Guia Pedagógico Semanal);
- 4.** Mapa de Presenças;
- 5.** Rotinas Diárias;
- 6.** Ementas;
- 7.** Calendário com atividades do PAA, reuniões com Pais e visitas de estudo;
- 8.** Comunicados e Circulares;
- 9.** Avaliações semestrais do Plano Individual;
- 10.** Avaliações semestrais das Atividades Extra Facultarivas.

## **CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **Norma 12ª - Horários e outras regras de funcionamento**

- 1.** A Creche funciona das 7h horas às 18h30m horas, com tolerância até às 19h, de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados nacionais e municipais\* e o mês de agosto salvo o exposto no n.º 4 desta Norma.

\* Aberto em feriados locais para pais que, comprovadamente, tenham necessidade absoluta dos serviços.

É motivo de exclusão a situação de desemprego de um dos progenitores/Encarregado(a) de Educação e/ou de quem trabalha por conta própria.

A equipa do Castiis avaliará a necessidade do serviço e dará resposta, em tempo oportuno.

O serviço carece de pedido escrito, atempadamente.

- 2.** As crianças deverão entrar no estabelecimento até às 09h30m, salvo justificação e aviso prévio;

3. Se a Creche necessitar de fechar por motivos justificados, serão os pais/Encarregados(as) de educação avisados com a devida antecedência;
4. Na componente de apoio à família, é possível a frequência do mês de agosto, mediante as seguintes condições:
  - a) Justificação da necessidade, feita e impresso próprio, até 15 de junho;
  - b) Indicação clara do período de 22 dias úteis de férias, para a criança, noutros momentos do ano;
  - c) Horário de funcionamento: 7:30h – 17:30h (tolerância 18:00h)
5. A família deverá entregar a criança à auxiliar e/ou educadora responsável, colocando os seus objetos pessoais no cacifo identificado, exceto no berçário que são entregues à pessoa que recebe a criança;
6. A hora de chegada e de saída da criança é registada através da utilização de um cartão magnético. O **cartão é individual e intransmissível**. No caso de extravio, deverá informar, de imediato, os serviços do CASTIIS.
7. Em situação pandémica, os pais entregam e recebem as crianças, na entrada da creche. As faltas ou presenças são registadas pelos RH da sala, na plataforma ChildDiary.
8. As crianças só podem ser entregues aos pais ou a alguém devidamente autorizado por aqueles e registado na ficha no ato da inscrição;
9. A família deverá informar de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer, via caderneta virtual (ChildDiary);
10. No máximo, cada criança pode frequentar o estabelecimento, até 11 horas diárias.
11. Após as 19 horas, haverá lugar a sanção monetária de 1.00€.

### **Norma 13ª - Cálculo de Rendimento Per Capita**

#### ***Aplicável às Crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021***

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

3. 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 pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
4. 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 dez. 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 relevante, 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).
5. 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

## Norma 14ª - Tabela de Comparticipações

**Aplicável às Crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021**

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

Escalões	1º	2º	2º	4º	5º	6º
RMMG	≤30%	>30% ≤50%	>50%≤70%	>70% ≤100%	>100% ≤150%	>150%

2. Para as crianças cujos agregados familiares estão enquadrados nos 1.º e 2.º escalões de rendimento da comparticipação familiar, previstos no n.º 1, a comparticipação familiar é assumida pelo Instituto da Segurança Social, I.P.;
3. O valor da comparticipação familiar mensal é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento per capita mensal do agregado familiar, conforme se apresenta:

Escalões de rendimento	% a aplicar *
1º	15%
2º	22,5%
3º	27,5%
4º	30%
5º	32,5%
6º	35%

\*Os valores acima apresentados conforme Portaria 218-D/2019 de 15 de julho.

4. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma 12ª 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;
5. Sempre que da análise dos documentos apresentados se verifique que os rendimentos auferidos não são consentâneos com as despesas, nomeadamente em situações de profissões liberais, sócios ou sócios-gerentes e trabalhadores por conta própria, será estipulado um valor de rendimento mensal, para efeitos de cálculo da comparticipação familiar, que poderá contemplar até três vezes o Rendimento Mínimo Nacional ilíquido.
6. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação, recibos de vencimento 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;

- c) A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

## **Norma 15ª - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar**

### ***Aplicável às Crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021***

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, exceder 15 dias seguidos. A partir de dois meses consecutivos, a situação será avaliada, individualmente, pela Direção.
3. Quando a criança tiver um ou mais irmãos a frequentar a instituição, em simultâneo, o segundo e o terceiro, por ordem de inscrição, beneficiarão de um desconto de 20%. Se tiver irmãos, a frequentar o Colégio Santa Eulália, será aplicado um desconto de 20% às mensalidades de valor igual ou superior a 120€.
4. Os alunos do Colégio Santa Eulália, (*ensino particular e cooperativo*) critérios de mensalidades próprios – ver site – precário.
5. Sempre que os pais queiram rescindir o contrato de frequência da criança na resposta social, deverão fazê-lo com o mínimo de trinta dias de antecedência. Não cumprindo este prazo, sujeitam-se ao pagamento do mês seguinte.
6. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano letivo, ou sempre que ocorram alterações, designadamente, no rendimento per capita.
7. A frequência do mês de agosto, implica um pagamento da comparticipação familiar, de acordo com os seguintes critérios:
  - i. Até 5 dias úteis seguidos – 35% comparticipação familiar;
  - ii. Mais de 5 e até 10 dias úteis seguidos - 60% da comparticipação familiar;
  - iii. Mais de 10 e até 15 dias úteis seguidos - 85% da comparticipação familiar;
  - iv. Mais do que 15 dias uteis seguidos - 100% da comparticipação familiar;
8. A não frequência, no mês de agosto, não implica pagamento.
9. Situações excepcionais, como surtos pandémicos ou epidémicos, que alterem o normal funcionamento da instituição, nomeadamente por orientação de entidades tutelares, podem provocar alteração no valor das comparticipações. A Direção reserva-se ao direito de analisar, cada situação específica e de acordo com as orientações da UDIPSS/CRSS, comunicar eventuais alterações, salvaguardando os interesses comuns – da Instituição e das famílias.

## **Norma 16ª - Pagamento da comparticipação familiar**

1. O pagamento das comparticipações familiares não é aplicável às crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021, assim como às crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021 e cujos agregados familiares se enquadram nos 1.º e 2.º escalões de rendimento das comparticipações familiares. O pagamento da caderneta digital ChildDiary (apresentado no precário anual), é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, devendo para o tal, serem utilizados os dados de pagamento, disponíveis nas faturas.

2. Para as restantes crianças o pagamento das comparticipações familiares e da caderneta digital ChildDiary é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, devendo para o tal, serem utilizados os dados de pagamento, disponíveis nas faturas.
3. O atraso no pagamento da comparticipação familiar implica um acréscimo diário de 0.50€.
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.
5. Na fatura mensal, para além do valor da comparticipação familiar, podem constar outros itens como mensalidade referente atividades ocasionais (ver norma 22ª) ou atividades extracurriculares facultativas (norma 23ª ponto 1).
6. A medida da gratuitidade, regulamentada pela Portaria n.º198/2022, de 27 de julho, abrange:
  - a) Todas as atividades e serviços constantes nos artigos 5.º e 6.º da Portaria n.º262/2011, de 31 de agosto, na sua redação atual, que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento da creche;
  - b) Alimentação;
  - c) Todas as despesas inerentes ao processo de inscrição e seguros;
  - d) A frequência de períodos de prolongamento de horário e extensão semanal;
  - e) Todas as despesas constantes da alínea a) do n.º 2 do artigo 9.º da Portaria n.º 232/2015, de 6 de agosto, que define os termos a que obedece o exercício da atividade de ama em creche familiar.

## **CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **Norma 17ª - Alimentação**

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada, fornecida pela Instituição, mediante ementas semanais elaboradas por uma Nutricionista, uma coordenadora da área alimentar e aprovadas pela Direção Técnica Geral, afixadas em local visível e adequado e enviadas para a plataforma;
2. A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã, almoço, lanche da tarde;
3. As papas (que sejam de marca específica) e o leite em pó são fornecidos pelos pais das crianças;
4. No caso de a criança ser alérgica a algum alimento, esse facto deve ser comunicado para adequação da dieta alimentar. Em caso de dietas pontuais, o encarregado de educação deve solicitar por escrito, na plataforma ChildDiary, o seu pedido.
5. As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior.
6. Nos casos em que as crianças utilizem aleitamento artificial ou consumam produtos diferentes dos que habitualmente são adquiridos pela Instituição, deverão trazer de sua casa os referidos produtos.
7. Disponibiliza-se opção vegetariana, sempre que solicitado pelo(a) encarregado(a)(a) de educação.
8. Até aos 12 meses (berçário) a alimentação é a seguinte:
  - a) Leite materno ou o prescrito pelo médico, sempre da responsabilidade dos pais;

- b)** Gradualmente são introduzidas as sopas;
  - c)** Diariamente há dois tipos de sopa: sopa base para as crianças que ainda não experimentaram qualquer tipo de legume e sopa de legumes, conforme ementa;
  - d)** Os legumes devem ser introduzidos em casa, por ser mais fácil ao Encarregado(a)(a) de Educação observar a tolerância a novos alimentos;
  - e)** As restantes refeições estão assinaladas na ementa.
- 9.** A partir dos 12 meses dependendo das especificidades de cada criança, a alimentação vai sendo apropriada ao grupo etário em que se encontram:
- a)** A alimentação é variada, visto serem introduzidos novos alimentos;
  - b)** A meio da manhã comem fruta inteira e bolachas/pão;
  - c)** O almoço é constituído pela sopa de carne ou peixe e legumes variados;
  - d)** Consta ainda do almoço um prato de alimentos sólidos;
  - e)** O lanche é constituído por leite/ pão/ iogurte/ papa;
- 10.** A partir dos 24 meses, a alimentação passa a estar também adequada ao grupo etário. A Instituição tem seis ementas rotativas que serão afixadas visivelmente na entrada e disponibilizadas através da plataforma digital ChildDiary.
- a)** Por questões relacionadas com o HACCP implementado no Castiis:
    - I.** Não é permitido trazer qualquer alimento, para a instituição, com exceção do bolo de aniversário, desde que cumpras as regras (sem cremes, com lote e data de validade);
    - II.** Serão permitidas dinâmicas de animação realizadas por empresas externas, desde que acordado com a educadora da sala.

### **Norma 18ª - Saúde e cuidados de higiene**

- 1.** As crianças que se encontram em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (por exemplo horários e dosagem) via caderneta virtual (ChildDiary); O colaborador deverá preencher, também, na ChildDiary a administração da medicação que o encarregado(a) de educação deixou na Instituição para o efeito.
- 2.** Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vômitos ou diarreia, os encarregados(as) de educação serão avisados, a fim de com a maior brevidade, retirarem a criança da creche e providenciarem as diligências julgadas necessárias;
- 3.** Os pais deverão informar dos casos de indisposições noturnas, pequenas enxaquecas ou outras perturbações que tenham notado na criança, via caderneta virtual (ChildDiary);
- 4.** Sempre que a criança se ausentar durante 7 dias consecutivos, por motivo de doença, deverá apresentar, na altura do seu regresso à creche, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento;
- 5.** Em caso de acidente da criança na Creche, os pais ou quem exerça a responsabilidade parental serão de imediato informados e as crianças serão imediatamente assistidas, inclusive encaminhadas para o hospital, sempre acompanhadas por um profissional da creche;
- 6.** As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são a expensas dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;

7. Verificando-se a existência de agentes parasitários, os encarregados(as) de educação serão alertados de imediato para procederem à desinfecção. As crianças não poderão frequentar a Creche até que apresentem que a situação esteja controlada.
8. Em caso de surto epidémico, o CASTIIS estará sempre em articulação com as entidades de saúde a nível local e nacional e implementará um plano de contingência específico para a resposta, partilhado com toda a comunidade educativa em documento próprio (formato digital).
9. Em caso de doença infetocontagioso, as crianças só poderão regressar à Instituição mediante a apresentação de declaração médica, comprovativa da inexistência de perigo de contágio.

### **Norma 19ª – Vestuário e materiais de uso pessoal**

1. Cabe aos Encarregados(as) de Educação providenciar o que é necessário existir diariamente na respetiva sala, como as fraldas necessárias, babetes, uma muda de roupa completa e os produtos de higiene pessoal, diretrizes que são dadas ao mesmo, no início de cada ano letivo, considerando a individualidade de cada criança e a faixa etária em que se encontra.
2. Os encarregados(as) de educação devem disponibilizar chupetas, assim como um saco para a roupa suja, tudo devidamente identificado com o nome da criança;
3. Poderá ser solicitado material escolar, para uso individual, consoante a faixa etária.
4. As crianças devem trazer uma/duas mudas de roupa, na sua mochila;
5. Dos 24 aos 36 meses de idade é obrigatório o uso de bata e chapéu, cujo modelo deve obedecer criteriosamente ao implementado na Instituição.
6. Os pais podem optar pelo uso da farda ou bata, mediante as condições meteorológicas.
7. Nos dias de Atividades Físicas (Motora e Natação), é aconselhável o uso de fato de treino. No entanto, devem sempre trazer a bata.
8. É obrigatório o uso de chapéu/boné, de acordo com o modelo implementado na Instituição, para o recreio, saídas e praia.
9. Nas saídas, é obrigatório o uso da bata, farda de verão e casaco de fato de treino, de acordo com as indicações dadas em comunicado, via caderneta virtual (ChildDiary);
10. A Instituição/Creche não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.

### **Norma 20ª - Articulação com a Família**

1. A participação ativa dos Encarregados(as) de Educação é considerada fundamental, já que a ação desempenhada pela Instituição se assume como um complemento à ação educativa da família.
2. Os Encarregados(as) de Educação devem facultar todas as informações consideradas pertinentes para o desenvolvimento harmonioso dos seus educandos.
3. Sempre que a criança revele comportamentos considerados 'preocupantes', os Encarregados(as) de Educação devem envolver-se e coresponsabilizarem-se na resolução dos mesmos.
4. A articulação com a família ocorre de várias formas, nomeadamente:
  - a) Plano de informação/formação, cujas datas deverão ser programadas de acordo com os horários e os interesses das famílias;

- b)** Contactos individuais com as famílias, de forma a permitir um conhecimento do Plano Individual (PI) da criança que pretende:
- Promover a aquisição e/ou consolidação de competências. Pode considerar-se o perfil de competências previstas para a faixa etária, no entanto, atende-se às suas características individuais;
  - Valorizar as aprendizagens já adquiridas;
  - Valorizar as aprendizagens diferenciadoras.
- c)** Semestralmente, o PI é avaliado qualitativamente e implica o envolvimento de todos os interlocutores envolvidos no processo de desenvolvimento da criança, nomeadamente Educadores de infância, Ajudantes de ação educativa, professores das atividades extracurriculares, família, ou outros intervenientes, externos ou internos, que integrem a equipa que acompanha a criança.
- d)** Semestralmente, pretende-se uma reflexão sobre o plano que foi definido para a criança, especificamente, objetivos e/ou aspetos a melhorar. Apesar de se considerarem as aquisições esperadas para determinada faixa etária, procura-se atender ao progresso individual da criança. O processo de diferenciação é muito importante num acompanhamento individualizado e ajustado às necessidades/expectativas da criança.

Nota: os atendimentos a pais, presenciais ou online, são definidos em articulação com as famílias, mediante disponibilidade das partes envolvidas.

### **Norma 21ª - Atividades Pedagógicas, Lúdicas e de Motricidade**

- 1.** A programação das atividades será adaptada à realidade sociocultural do meio, proporcionando às crianças um largo leque de experiências estimulantes que de uma forma integrada se apresentam na rotina diária da Resposta social.
- 2.** As atividades prosseguidas diariamente na Resposta social têm em conta as características específicas das crianças durante os seus primeiros anos de vida e asseguram a satisfação das suas necessidades físicas, afetivas e cognitivas.
- 3.** O desenvolvimento destas atividades deve basear-se num Projeto Curricular, que integre o trabalho com:
  - a)** As crianças, de modo a que os cuidados prestados respondam não só à satisfação das suas necessidades e bem-estar, mas também favoreçam o seu desenvolvimento integrado;
  - b)** Os Encarregados(das) de Educação, deverão assegurar uma complementaridade educativa através de contactos individuais frequentes (presenciais ou não presenciais), incentivo à participação ativa na vida de Jardim de infância, entre outras iniciativas;
  - c)** A comunidade, em ordem a permitir a inter-relação entre os vários grupos.
- 4.** Durante as últimas semanas do ano letivo, trabalham-se os subtemas de salas, com uma planificação e atividades conjuntas. A planificação do mês de julho e da primeira quinzena de setembro, contempla, principalmente, atividades coletivas e no exterior.

### **Norma 22ª - Atividades no Exterior**

A Creche organiza passeios e outras atividades ocasionais fora da instituição, inseridos no plano pedagógico, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade da criança;

1. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, dos pais/Encarregados(as) de educação aquando da realização de cada atividade;
2. As saídas previstas só serão efetuadas com o conhecimento e consentimento dos Encarregados(as) de Educação.
3. Sempre que os Encarregados(as) de Educação não pretendam que o seu educando realize a saída, deverão comunicá-lo com a devida antecedência, de modo a permitir a necessária organização interna da Instituição.
4. O pagamento de atividades ocasionais e facultativas, época balnear (praia) ou similares é efetuado antes ou no período imediatamente posterior à sua realização. As atividades que exigem transporte são sempre sujeitas a pagamento mediante o orçamento apresentado pelo prestador do serviço à data da atividade. Não se verifica a devolução do valor em casos de desistência.

## **Norma 23ª - Outras atividades/ Serviços prestados**

### **1. Atividades extracurriculares**

- A partir da sala dos Pampinos, a Creche dinamiza Natação, sendo esta comparticipada pela família, de acordo com o preçário afixado no início de cada ano letivo, na entrada principal. Para esta atividade é exigida uma declaração médica atestando que não existe qualquer obstáculo à prática desta modalidade desportiva. Apenas podem participar na atividade de natação as crianças que tiverem o controlo esfíncteriano adquirido;
- Para a realização das atividades acima mencionadas, deve existir um mínimo de 10 inscrições;
- As atividades referidas no número anterior são pagas mediante inscrição no início do ano letivo, de acordo com o preçário partilhado (ver anexo 1). O valor consta na fatura mensal, devidamente discriminado.

### **2. Festa Final do Ano**

Os custos com a festa final serão parcialmente suportados pelos pais, inclusive indumentárias, podendo os ingressos ter um custo de 3 a 10 euros, conforme o local, preço de aluguer de espaço e equipamentos de som e luzes.

### **3. Site e Facebook**

No Castiis são realizados registos de imagem, com finalidade pedagógica, mas também para partilha nos meios de comunicação, como website e Facebook. Qualquer registo de imagem está condicionado pelo Regulamento de Proteção de Dados e carece de autorização formal em documento interno próprio.

### **4. Intervenções externas complementares (Psicologia, Terapia da Fala, ou outras especialidades)**

A pedido dos encarregados de educação e em articulação com a equipa pedagógica, as crianças poderão ser acompanhadas, individualmente, por técnicos especializados em diversas áreas. Os custos associados a este tipo de intervenção complementar acrescem ao valor da mensalidade ou, em algumas situações, o pagamento é efetuado diretamente ao técnico.

## **CAPÍTULO V - RECURSOS**

### **Norma 24ª - Instalações**

As instalações da Creche são compostas:

1. Salas de atividades organizadas por grupos etários;
2. Espaço Socioeducativo (Atelieres);

3. Sala de refeições;
4. Instalações sanitárias;
5. Recreios cobertos e de exterior;
6. Área reservada à amamentação.
- 7.

### **Norma 25ª - Colaboradores**

O quadro de colaboradores 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.

A escolha do Técnico responsável por cada grupo é da inteira responsabilidade da Direção (técnica e pedagógica) a quem pertence garantir a qualidade dos serviços.

A educadora e/ou ajudante de ação educativa pode variar de um ano para o outro, dependendo este facto, da organização interna do Castiis.

As educadoras são especializadas em creche ou pré-escolar, pelo que, previsivelmente, as crianças serão acompanhadas por uma equipa especializada no percurso de creche e no percurso de pré-escolar, salvo situações excecionais que serão devidamente analisadas pela Direção Pedagógica.

### **Norma 26ª - Direção Pedagógica**

1. Quer a Direção Pedagógica, quer a Direção Técnica do Jardim de Infância/Estabelecimento de Educação pré-escolar compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

## **CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES**

### **Norma 27ª – Direitos e deveres das crianças e famílias**

1. São direitos das crianças e famílias:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, física, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - 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 necessidade;
  - g) Ter acesso à ementa semanal;

- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- i) Requerer reuniões com a Diretora Técnica e/ou Pedagógica e Educadora, sempre que se justificar;
- j) Ter assegurada a confidencialidade das informações fornecidas sobre o seu educando.

2. São deveres das crianças e famílias:

- a) Colaborar com a equipa da Creche, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da CRECHE e os dirigentes da Instituição;
- c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração deste contrato;
- d) Avisar, previamente, a Educadora/Responsável de Sala, caso a criança não almoce em determinado dia, até às 9h30m desse mesmo dia, tendo em vista o bom funcionamento da resposta social e a otimização dos recursos da Instituição.
- e) Usar a caderneta virtual (ChildDiary);
- f) Os medicamentos que tenham de ser administrados às crianças, deverão ser acompanhados de indicações escritas, tais como a hora de toma e a respetiva dose, bem como o nome da criança, na caderneta virtual e no medicamento. Caso a toma seja apenas de manhã e ou à noite, será da total responsabilidade do encarregado(a) de educação;
- g) Verificar, diariamente, avisos de ordem geral, afixados nos locais destinados para o efeito ou partilhados via caderneta virtual do seu educando;
- h) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- i) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- j) Observar o cumprimento das Normas expressas no Regulamento Interno da CRECHE, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- k) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- l) Cumprir as indicações referentes ao Regulamento Geral de Proteção de Dados, nomeadamente, referentes ao registo de imagem. No âmbito das atividades dinamizadas pelo CASTIIS, **é proibido o registo e divulgação de registos de imagem** (fotos ou vídeos), que não sejam exclusivamente do(a) educando(a). Informação adicional sobre Proteção de Dados está disponibilizada no contrato de prestação de serviços;
- m) Conhecer o Regulamento Interno de Creche e zelar pelo seu cumprimento integral.

### **Norma 28ª – 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) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas 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) Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

**2. São deveres da Instituição:**

- a) 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 colaboradores, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- i) Respeitar e fazer respeitar relativamente a todas as crianças os princípios universais dos seus direitos, inscritos nos documentos universalmente adotados, nomeadamente a Declaração Universal dos Direitos do Homem e a Convenção sobre os Direitos da Criança;
- j) Permitir aos Pais e Encarregados de Educação um conhecimento atualizado do desenvolvimento das crianças com vista ao seu correto acompanhamento.
- k) Possuir Livro de Reclamações.

### **Norma 29ª – Contrato de prestação de serviços**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os pais ou com quem assumam as responsabilidades parentais donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou quem assumam as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes;

### **Norma 30ª - Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente**

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Direção Técnica Geral;

2. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O montante da mensalidade do utente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;
4. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos, podem determinar a exclusão da criança;

### **Norma 31ª – 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 ou pela frequência de outra resposta social da Instituição;
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

### **Norma 32ª – Livro de reclamações**

Os clientes CASTIIS têm disponíveis diferentes formas para apresentar sugestões/reclamações, nomeadamente:

- Plataforma digital, especificamente ChildDiary;
- Formulário interno Reclamação/sugestão, em formato papel ou através do link <https://forms.gle/EjwAxviHaVg6NvSb9>
- Livro de reclamações, nos termos da legislação em vigor, em formato físico (a solicitar na secretaria), ou eletrónico no website do 'Livro de Reclamações'. Estas reclamações são tratadas de acordo com a legislação em vigor.

Todas as reclamações/sugestões são tratadas de acordo com o procedimento interno – receção da reclamação análise pela Direção e Sistema Interno de Qualidade devolução da conclusão da análise no prazo de 8 dias. Caso pertinente, serão introduzidas melhorias no sistema, decorrentes da reclamação/sugestão.

Podem ainda considerar-se sugestões/reclamações provenientes de outras origens como contacto telefónico, correio eletrónico ou decorrente da avaliação da satisfação realizada anualmente.

### **Norma 33ª – Livro de registo de ocorrências**

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

## **CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Norma 34ª – Alterações ao presente regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da Creche, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Os pais ou a quem assumam as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços têm acesso à versão digital deste regulamento.
4. As alterações são remetidas ao Instituto da Segurança Social, IP, 30 dias antes da entrada em vigor.

### **Norma 35ª – Integração de lacunas**

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

### **Norma 36ª – Disposições complementares**

A Instituição contratará anualmente um seguro de acidentes pessoais que abrange todas as crianças que frequentam a resposta social. O seguro está incluído na comparticipação familiar.

O referido seguro não abrange objetos pessoais que as crianças possam utilizar ou trazer de suas casas.

### **Norma 37ª – Resolução de Litígios**

1- O primeiro outorgante encontra-se ao dispor para qualquer esclarecimento ou resolução de problemas relacionados com os serviços prestados e/ou bens fornecidos pelo estabelecimento.

2- Em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes do contrato de prestação de serviços, o segundo e terceiro outorgantes, enquanto consumidores, podem recorrer ao Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, entidade de resolução alternativa de litígios de consumo.

### **Norma 38ª – Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 15.12.2022

Toda e qualquer alteração ou aditamento a este Regulamento Interno será comunicada por via digital.

## **CAPÍTULO VI - CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO**

### **Norma 39ª - Tabela de Controlo de Revisões**

<b>Data</b>	<b>Revisão</b>	<b>Conteúdo da revisão</b>
2005/09/03	00	Redação da versão original
2008/01/15	01	Artigo 6º – Admissão e matrícula, Artigo 7º – Documentos a apresentar, Artigo 21º – Pagamento de comparticipação familiares Artigo 23º – Horário de funcionamento Artigo 24º – Encerramentos Artigo 7º – Documentos a apresentar,
2008/01/21	02	Artigo 21º – Pagamento de comparticipação familiares
2009/01/21	03	Artigo 26º - Organização e Acompanhamento; Artigo 27º- Registo de Presenças Artigo 30º-Atividades Artigo 31º- Receção e Entrega Artigo 32º - Saúde Artigo 33º- Alimentação Artigo 34º-Indumentária Artigo 37º- Participação dos Encarregados(as) de Educação
2010/01/21	04	Artigo 31º- Receção e Entrega Artigo 32º - Saúde
2010/04/19	05	Artigo 33º- Alimentação
2010/08/09	06	Artigo 6º – Admissão e Matrícula Artigo 21º – Pagamento das Comparticipação familiares
2011/09/01	07	Artigo 24º - Encerramentos Artigo 26º - Organização e Acompanhamento Artigo 30º - Atividades

<b>Data</b>	<b>Revisão</b>	<b>Conteúdo da revisão</b>
		Artigo 38º - Avaliação
2011/10/06	08	Artigo 3º - Objetivos
2012/09/03	09	Artigo 32º - Saúde Artigo 37º - Participação dos Encarregados(as) de Educação
2012/12/03	10	Inclusão de gestão de reclamações
2014/05/08	11	Artigo 24º Encerramentos/ Abertura Especial Artigo 25º Organização e Coordenação Artigo 26º Organização e acompanhamento Artigo 30º Atividades Artigo 31º Intervenções externas, a pedido dos pais Artigo 32º Entrega e receção Artigo 34º Alimentação Artigo 35º Indumentária Artigo 36º Saídas Artigo 38º Participação dos Encarregados(as) de Educação Artigo 39º Festa Final do Ano Artigo 40º Site e Facebook
2014/05/29	12	Nomenclatura do artigo 8º Artigo 23º Horário e Funcionamento Inclusão do CAPÍTULO IV Direitos e Deveres
14/01/2015	13	Alteração do Artigo 2º - Âmbito Alteração do Artigo 5º - Critérios de Admissão Inclusão do artigo 6º - Condições de Admissão Alteração da alínea e), do Artigo 7º - Documentos a apresentar Eliminação do artigo 20º - Ajustamento das comparticipações familiares Inclusão do artigo: 20º - Serviços incluídos na comparticipação familiar Inclusão do artigo 21º - Atividades extracurriculares
26/03/2015	14	Artigo 12º Comparticipação familiar Artigo 15º Cálculo de rendimento Per capita Artigo 16º Conceito de agregado familiar Artigo 17º Rendimento mensal ilíquido Artigo 18º Despesas fixas Artigo 23º Pagamento das Comparticipação familiares
27/04/2015	15	Geral
16/10/2015	16	Alteração da norma 15.ª
2016/09/01	17	Alteração das normas 4, 8, 9, 10, 12, 21, 22, 23
2016/09/21	18	Alteração da norma 9.ª
2017/09/01	19	Revisão da norma 11ª ponto 4
2017/09/20	20	Revisão da norma 11ª ponto 6
2018/05/04	21	Revisão da norma 16ª - alimentação (ementas vegetarianas) Revisão da norma 26ª - deveres (proteção de dados)
2019/07/30	22	Introdução da caderneta virtual - ChildDiary
2021/07/21	23	Alteração das normas 15ª, 18ª e 32ª Introdução da Norma 37ª (Resolução de Litígios); introdução de informação adicional no âmbito do RGPD (norma 10ª); atualização de normativos legais. Alteração do ciclo avaliativo (trimestral para semestral)
2022/10/25	24	Revisão das normas 2.ª, 6.ª, 7.ª, 8.ª, 10.ª, 11.ª, 12.ª, 13.ª, 14.ª, 15.ª, 16.ª, 17.ª, 27.ª, 28.ª, 38.ª, no âmbito da medida da gratuidade em Creche (Portaria n.º198/2022, de 27 de julho)
2022/11/14	25	Revisão das normas 7.ª e 15.ª

## Norma 40º - Aprovação

Aprovado pelo Presidente da Direção: \_\_\_\_\_(Alberto Malta)

Data: 14/11/2022