



# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

## CRECHE

### Capítulo I

#### Disposições Gerais

##### Norma 1ª

##### Âmbito de Aplicação

O Centro Social da Quinta do Anjo (adiante designado por CSQA) é uma IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social) com o NIF 501437606 e sede na Rua Venâncio da Costa Lima nº 138, 2950-701 Quinta do Anjo, email: centrosocialcsqa@gmail.com fundada em 11/03/1982, com estatutos publicados em Diário da República, III Série de 19/04/1983, encontra-se registada na Segurança Social com o nº 63/83, tendo como finalidade a promoção social e a cidadania da família.

##### Norma 2ª

##### 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.
  - a) São prestados os cuidados e educação adequados ao seu crescimento e desenvolvimento, em espaços próprios nas instalações da Instituição CSQA, assim como a alimentação é confeccionada tendo em conta com as necessidades relativas às diferentes fases do desenvolvimento das crianças.
2. Os objetivos da resposta social de Creche passam por:
  - a) Ajudar a criança a ter um controlo sobre os seus sistemas biológico, psicológico e coordenação da musculatura, começando a conhecer o seu próprio corpo;
  - b) Ajudar a criança a sentir-se confiante, em relação a si e aos outros, a descobrir e a conhecer relações sociais;
  - c) Ajudar a criança a ser capaz de exprimir sentimentos e a fazer-se compreender na sua capacidade de expressão;
  - d) Fomentar a responsabilidade na criança através da cooperação com os outros;
  - e) Ajudar na compreensão do sentido de dependência/independência dos outros, através da interação com os outros;
  - f) Permitir a descoberta e conhecimento de espaços físicos diferentes do seu meio familiar;
  - g) Permitir que a criança possa diversificar o conhecimento ao nível dos objetos e materiais;
  - h) Promover atividades que correspondam às necessidades das crianças, em todos os domínios;
  - i) Privilegiar o desenvolvimento da linguagem oral, da expressão plástica, musical e corporal e das relações de medida e representação no espaço.

##### Norma 3ª

##### Legislação Aplicável

A resposta social de Creche rege-se pelo estipulado em:

1. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS.
2. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
3. Portaria n.º262/2011, de 31 agosto/2013 – Aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da Creche.
4. Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
5. Portaria 198/2022 de 27 julho – Regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches e creches familiares.
6. Protocolo de Cooperação em vigor.



7. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC.
8. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### Norma 4ª

##### Atividades e Serviços Prestados

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. Os serviços prestados pela Creche são:

##### 1. Apoio sociofamiliar:

- 1.1. Promoção do acolhimento, guarda, proteção, segurança e de todos os cuidados básicos necessários a crianças;
- 1.2. Vertente da retaguarda familiar, durante o tempo parcial de afastamento da criança do seu meio familiar, através de um processo de atendimento individualizado e de qualidade, que inclui os serviços direcionados aos cuidados básicos de:
  - 1.2.1. Saúde – assegurando o desenvolvimento harmonioso da criança, colaborando com a família na deteção e despiste precoce de situações de doença, inadaptação ou deficiência, proporcionando o seu adequado encaminhamento.

##### 2. Apoio educativo-pedagógico:

- 2.1. Promoção do desenvolvimento integral da criança, num clima de segurança afetiva e física, acompanhando e estimulando o seu processo evolutivo, através de práticas adequadas a cada faixa etária;
- 2.2. O desenvolvimento pessoal e social da criança;
- 2.3. A colaboração e partilha de responsabilidades no processo educativo com a família;
- 2.4. O favorecimento da formação e desenvolvimento equilibrado da criança, através da promoção de aprendizagens diferenciadas e significativas;
- 2.5. A estimulação do desenvolvimento da criança, nas suas componentes emocional, cognitiva, comunicacional, social e motora, através da implementação de práticas lúdico-pedagógicas intencionais, estruturadas e organizadas.
- 2.6 As atividades de enriquecimento são ministradas apenas nos períodos letivos.

## Capítulo II

### Processo de Admissão dos Utentes

#### Norma 5ª

##### Condições de Admissão

São condições de admissão das crianças na valência:

1. Possuir cartão do Cidadão ou equivalente;
2. Ter idade até os 3 anos, salvo casos excecionais devidamente analisados pela direção, designadamente para atender às necessidades dos pais e das crianças;
3. Não ser portador de doença infectocontagiosa;
4. Quando se trate da admissão de crianças com necessidades educativas especiais ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, deve ser previamente garantida a colaboração das equipas locais de intervenção na infância.

#### Norma 6ª

##### Processo de Inscrição e Renovação

1. A organização do processo de admissão é da competência dos serviços administrativos da Instituição e da Direção Técnica;
2. As inscrições serão aceites no início do ano civil, em data a comunicar pela Direção e as correspondentes admissões efetuadas sempre que existam vagas.
3. A renovação da inscrição decorre no primeiro ou segundo trimestre do ano civil, em data a comunicar, pela Direção e deverá ser realizada presencialmente por um dos responsáveis pela criança.;
4. Caso a inscrição não seja renovada, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte;
5. A renovação da inscrição só será aceite se as mensalidades até à data estiverem regularizadas;
6. O período de admissões decorrerá em data a comunicar oportunamente, respeitando a lista de pré inscritos, os critérios de seleção e as normas de condições de admissão.



## Norma 7ª

### Inscrição

Para efeitos de admissão, o Encarregado de Educação ou representante legal deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição e assinatura da declaração como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual. Deverão fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de Fotocópia dos seguintes documentos que não serão devolvidas dado servirem de base a um processo de análise e seleção:

Documentos da Criança:

1. Cartão de cidadão ou equivalente;
2. Duas Fotografias tipo passe;
3. Comprovativo de domicílio fiscal;
4. Declaração de vacinação;
5. Informação sobre alergias, intolerâncias alimentares e/ou da necessidade de dietas específicas;
6. Cartão de utente do serviço Nacional de Saúde ou de qualquer outro subsistema a que a criança pertença;
7. Número de Contribuinte (NIF)
8. Número de Beneficiário da Segurança Social (NISS) e respetivo escalão de abono da criança;
9. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/cautelar.

Documentos dos Pais ou Representantes Legais da Criança:

1. Cartão de Cidadão ou equivalente;
2. Comprovativo de domicílio fiscal;
3. Última declaração de IRS e respetiva liquidação;
4. Documentos comprovativos do rendimento do agregado familiar, nomeadamente os três últimos recibos de vencimento;
5. Caso o agregado familiar não se enquadre no ponto anterior e beneficie, entre outras, das seguintes situações: rendimento social de inserção, subsídio de desemprego, baixa clínica, reforma/pensão ou se encontre desempregado sem rendimentos, deverá comprovar, documentalente, a respetiva situação;
6. Comprovativos de outros rendimentos auferidos a qualquer título;
7. Recibo de renda de casa ou comprovativo da prestação bancária mensal, mencionando que se trata de habitação própria permanente;
8. Documentos comprovativos de doença crónica e despesas fixas mensais que advenham da doença;
9. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

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

## Norma 8ª

### Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Direção Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, submetendo a deliberação à Direção da Instituição;
2. É competente para deliberar, o presidente da Direção da Instituição;
3. 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;
4. Da decisão da admissão será dado conhecimento aos pais ou responsáveis legais.

## Norma 9ª

### Critérios de Prioridade

- Será tida em conta a avaliação social e económica da família. No entanto, existem critérios de priorização:
- Crianças que frequentaram a Instituição no ano anterior;
- Crianças com deficiência/incapacidade;



- 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;
- Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade;
- Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
- Nos casos em que se verifique a mesma pontuação e/ou outros serão devidamente analisados e decididos pela Direção.

#### Norma 10ª

##### Custo de Educação

1. Todas as atividades extra (visitas, praia entre outras) terão um custo associado e serão cobradas.

#### Norma 11ª

##### Contrato Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, o 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 12ª

##### Integração

Após a admissão, o início da frequência e período de integração/adaptação da criança na resposta social é feito de acordo com as orientações da educadora responsável da sala, tendo em conta as necessidades da criança e a organização do grupo. O período de adaptação é acordado com a família de cada criança.

1. A integração da criança só se realiza após o pagamento da Inscrição e da primeira mensalidade.

#### Norma 13ª

##### Desistência da Frequência dos Serviços

Em caso de desistência da frequência dos serviços da Creche, o Encarregado de Educação ou representante legal da criança deverá comunicar esse facto, por escrito em impresso próprio, à Diretora Pedagógica da instituição, com uma antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da desistência.

A desistência incorre na interrupção do Contrato de Prestação de Serviços assinado para um período determinado, podendo a Instituição exigir ser ressarcida de despesas efetuadas.



### **Capítulo III**

#### **Regras de Funcionamento**

##### **Norma 14ª**

###### **Horários de Funcionamento**

1. O horário de funcionamento do estabelecimento será das 07h00 às 19h00 ininterruptamente exceção feita ao Berçário que tem o horário das 8h00 às 18h30.
  - 1.1 No dia da Festa de Final de Ano a Instituição encerra às 13h00.
2. A permanência da criança no estabelecimento não deverá ser superior ao período estabelecido no contrato de prestação de serviços, havendo lugar ao pagamento de uma penalização adicional de 5€ por cada 15 minutos adicionais, caso saia após as 19.00H
3. Casos pontuais serão analisados pela Direção Técnica e carecem de parecer favorável da Direção.
4. O horário constará no contrato de prestação de serviços.

##### **Norma 15ª**

###### **Receção/Saída das Crianças**

1. A chegada à Instituição far-se-á até às 10h00. Após este horário só serão aceites as crianças cujos pais atempadamente tenham avisado a equipa pedagógica da sala ou a Direção Técnica.
2. As informações dadas no ato da receção referentes a cuidados a ter com a criança deverão ser anotadas e transmitidas de forma clara e cordial.
3. A criança só poderá ser entregue aos pais ou a alguém devida e previamente credenciado e indicado pelo encarregado de educação ou por declaração judicial.
4. É obrigatório, em impresso próprio, o registo do horário de entrada e saída e assinatura da pessoa que acompanha a criança.

##### **Norma 16ª**

###### **Assiduidade e Férias**

1. Consideram-se ausências justificadas da criança as resultantes de doença devidamente comprovada por atestado médico ou de outros motivos relevantes com conhecimento atempado da instituição;
2. As ausências não justificadas por período superior a 60 dias, determinam o cancelamento da matrícula;
3. A criança deverá usufruir de um período de férias de 22 dias úteis.

##### **Norma 17ª**

###### **Encerramento da Instituição**

1. A Instituição encerra aos sábados, domingos, feriados nacionais e municipal, assim como no dia de Carnaval e 1 ou 2 dias em época natalícia a indicar no Contrato de Prestação de Serviços.
2. A Instituição encerrará para efeitos de limpeza e desinfeção das instalações e material pedagógico nos últimos 15 dias de agosto.
3. A Instituição pode estar sujeita a encerramento por motivos de força maior.

##### **Norma 18ª**

###### **Saúde**

1. Não é permitida a entrada de crianças que apresentem sintomas de doença ou más condições de higiene;
2. Em caso de queda, acidente ou doença súbita, deverá a criança ser assistida no Centro de Saúde local ou no estabelecimento hospitalar mais próximo, quando a situação o justifique, avisando-se de imediato o Encarregado de Educação para que este acompanhe a criança;



3. Em caso de doença súbita, assim como sintomas de doença (febre, vômitos, diarreia, etc) durante a permanência da criança aos cuidados da Instituição, o Encarregado de Educação será de imediato informado, no sentido de se deslocar às instalações para ir buscar o seu educando;

4. A administração de qualquer medicamento à criança durante as horas de permanência na Instituição, impõe aos Encarregados de Educação a obrigação de fazerem a entrega dos mesmos à responsável de sala, juntamente com a prescrição médica e impresso próprio devidamente preenchido e assinado;

5. Em situações pontuais de estados febris, só será administrada medicação consoante autorização dos Encarregados de Educação;

6. Será condição de impedimento de frequência da Instituição, qualquer doença que afete uma criança e que pela sua natureza possa pôr em causa a sua saúde e a das outras crianças, assim como a dos colaboradores;

7. Em casos de doença grave ou contagiosa, as crianças só poderão regressar mediante a apresentação de declaração médica comprovativa de que poderão frequentar a Instituição, redigida de forma clara e de fácil leitura;

8. A vigilância médica das crianças é da inteira responsabilidade das famílias;

9. Por razões de segurança e preservação da saúde de todas as crianças, serão afastadas temporariamente da instituição as que forem portadoras (ou com suspeita de serem portadoras) de doenças que representam risco de infeção e contágio, nomeadamente:

**Doenças de Declaração Obrigatória  
(Portaria n.º 1071/98, de 31 de dezembro)**

Tabela das doenças de declaração obrigatória, ordenada de acordo com o código da 10.ª Revisão da Classificação Internacional de Doenças (CID), e utilizando a respetiva nomenclatura nosológica, conforme a Deliberação n.º 131/97, de 27 de Julho:

A00 - Cólera.	A39 - Infeção meningocócica (exclui meningite meningocócica, A39.0).	A95 - Febre-amarela.
A01 - Febres tifoide e paratifoide.	A39.0 - Meningite meningocócica.	B05 - Sarampo.
A02 - Outras salmoneloses.	A49.2 - Infeção por Haemophilus influenza (exclui meningite por Haemophilus influenza, G00.0).	B06 - Rubéola (exclui rubéola congénita, P35.0).
A03 - Shigelose.	A48.1 - Doença dos legionários.	B15 - Hepatite aguda A.
A05.1 - Botulismo.	A50 - Sífilis congénita.	B16 - Hepatite aguda B.
A15, A16 - Tuberculose respiratória.	A51 - Sífilis precoce.	B17 - Outras hepatites virais agudas (exclui a hepatite C, B17.1).
A17 - Tuberculose do sistema nervoso.	A54 - Infeções gonocócicas.	B17.1 - Hepatite aguda C.
A19 - Tuberculose miliar.	A69.2 - Doença de Lyme.	B19 - Hepatite viral não especificada.
A20 - Peste.	A77.1 - Febre escaro-nodular.	B26 - Parotidite epidémica.
A22 - Carbúnculo.	A78 - Febre Q.	B50-B54 - Malária.
A23 - Brucelose.	A80 - Poliomielite aguda.	B55 - Leishmaníase visceral.
A27 - Leptospirose.	A81.0 - Doença de Creutzfeldt Jakob (encefalopatia espongiiforme subaguda).	B67 - Equinococose.
A30 - Doença de Hansen (lepra).	A82 - Raiva.	B75 - Triquiníase.
A33 - Tétano neonatal.		G00.0 - Meningite por Haemophilus influenza.
A34, A35 - Tétano.		P35.0 - Rubéola congénita.
A36 - Difteria.		
A37 - Tosse convulsa.		

**Outras Doenças Infeciosas**

Amebíase	Cancro mole
Tracoma	Hepatite C
Escarlatina	Febre recorrente
Tifo epidémico ou exantemático	Hepatite D
Linfogranuloma venéreo	Hepatite E
Tifo endémico ou murino	

Também são altamente contagiosos outros estados virais, tais como: conjuntivite, gastroenterite (virose), aftas ("sapinhos"), entre outros.



#### Norma 19ª

##### Condições de Higiene

1. Não é permitido a entrada de crianças que apresentem sintomas de doença ou com higiene pessoal descuidada.
2. As crianças devem vir para a Instituição com roupa adequada de forma a permitir que se sintam à vontade nas suas atividades, sem estarem com a preocupação de se sujarem ou danificarem.
3. A criança deverá ter, diariamente, na sala os seguintes materiais sendo estes da responsabilidade dos pais ou de quem exerça a responsabilidade parental:
  - Fraldas, toalhetas, creme adequado (devidamente identificado), resguardos;
  - Dose de leite diária, de acordo com a indicação médica (devidamente identificado);
  - 2 biberons para água e leite (devidamente identificados);
  - 1 ou 2 mudas de roupa completa, adequada à estação do ano;
  - 2 lençóis;
  - 1 saco ou mochila (para guardar os lençóis);
4. Caso sejam detetados agentes parasitários (por exemplo, piolhos), os responsáveis pela criança serão alertados de imediato para procederem à desinfeção e limpeza adequada, não poderão frequentar a Creche as crianças que apresentem ainda parasitas.

#### Norma 20ª

##### Alimentação

1. As ementas administradas são afixadas semanalmente em local bem visível, de modo a poderem ser consultadas facilmente pelos familiares.
2. A alimentação é confeccionada na Instituição não sendo permitido que as crianças tragam alimentos de casa (as exceções serão alvo de autorização pela Direção).
3. Na Creche o regime alimentar é estabelecido, tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases do desenvolvimento das crianças. No caso das crianças de meses, e na altura da introdução dos alimentos, a alimentação individual de cada criança segue a prescrição médica.
4. Duas marcas de papas e de leites em pó são fornecidas pela instituição, de acordo com as respetivas idades.
5. Para crianças que precisem de alimentação específica ou outros leites e papas as mesmas serão fornecidas pelos pais ou responsáveis legais da criança.

#### Norma 21ª

##### Transporte

Não existe serviço de transporte de e para casa.

#### Norma 22ª

##### Passeios e Deslocações

1. Sempre que haja condições de segurança, as crianças deslocam-se ao exterior em passeios e ou atividades;
2. Sempre que haja condições, anualmente é realizado um período de atividades na praia;
3. Para os passeios e atividades no exterior o encarregado de educação tem de assinar, previamente uma declaração a autorizar as saídas;
4. No passeio de final de ano que engloba todas as equipas educativas das salas, a Instituição não pode assegurar a permanência na Instituição das crianças que não participam no passeio.
5. Poderão existir atividades exteriores não incluídas na mensalidade, sendo nestes casos, os pais ou responsáveis legais informados atempadamente.

#### Norma 23ª

##### Articulação com pais ou responsáveis legais pela criança



Com o objetivo de estreitar o contato com as famílias das crianças, definem-se alguns princípios orientadores:

1. Haverá semanalmente uma hora de atendimento aos pais ou quem exerça a responsabilidade parental, com marcação prévia;
2. Semestralmente ou sempre que se justifique, serão realizadas reuniões/ações de capacitação com os pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
3. Os pais ou quem exerça a responsabilidade parental, serão envolvidos nas atividades realizadas na creche, de acordo com o programa de atividades anual e do projeto pedagógico em vigor;
4. As reuniões de pais efetuam-se ao longo do ano letivo sempre com aviso prévio.

#### Norma 24ª

##### Direção Técnica

A Direção deste estabelecimento compete a uma Direção Técnica, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

Na ausência do Diretor(a) Técnico(a) a sua substituição é feita por um elemento técnico equivalente.

#### Norma 25ª

##### Quadro de Pessoal

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.

### **Capítulo V Direitos e Deveres**

#### Norma 26ª

##### Direitos dos Encarregados de Educação ou Responsáveis Legais

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Encarregados de Educação ou responsáveis legais têm ainda os seguintes direitos:

1. Ser informados e participar em todas as situações relacionadas com as suas crianças, sejam de natureza pedagógica ou outras;
2. Ser atendido individualmente pelos responsáveis da Instituição;
3. Apresentar aos responsáveis de serviços ou à Direção quaisquer problemas, críticas ou sugestões que considerem necessárias ou pertinentes.

#### Norma 27ª

##### Deveres dos Encarregados de Educação ou Responsáveis Legais

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Encarregados de Educação ou representantes legais têm ainda os seguintes deveres:

1. Pagar pontualmente, nos primeiros dez dias de cada mês, a comparticipação familiar ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente;
2. Contribuírem pelas formas ao seu alcance para uma educação integral das crianças, colaborando na busca de soluções para os eventuais problemas surgidos;
3. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde da criança;
4. Informar a equipe de sala sobre aspetos particulares do quotidiano da criança ou do seu comportamento e possíveis alterações;
5. Ser correto e educado nos contatos que estabelecem com os diferentes colaboradores da Instituição.





#### Norma 28ª

##### Interrupção ou cessação da prestação de serviços por iniciativa do utente

1. As situações especiais de ausência da criança devem ser comunicadas por escrito, à Direção Técnica.
2. Quando a criança vai de férias, a interrupção deve ser comunicada com 8 dias de antecedência.
3. A mensalidade pode sofrer uma redução de 10% quando se verificar uma ausência superior a 15 dias comprovadamente por doença.
4. Pode determinar a exclusão a ausência injustificada superior a 60 dias seguidos.
5. A cessação da prestação de serviço acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, o utente tem de informar a Instituição (Direção Técnica) por escrito em impresso próprio, 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

#### Norma 29ª

##### Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

#### Norma 30ª

##### Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
5. Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar das crianças.

#### Norma 31ª

##### Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da Instituição sempre que desejado.

#### Norma 32ª

##### Livro de ocorrências

Cada sala dispõe de um livro de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento das mesmas.

### Capítulo VI

#### Disposições Finais

#### Norma 33ª

##### Entrada em Vigor

1. O presente regulamento entrará em vigor no dia 1 de setembro de 2024.



#### Norma 34ª

##### Alterações ao 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 aos pais ou responsáveis legais da criança, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Sempre que solicitado, será facultado o Regulamento Interno aos pais ou a quem assuma as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços, ou no site da Instituição em <http://centrosocialquintadoanjo.com>

#### Norma 35ª

##### Integração das Lacunas

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

Aprovado em reunião de Direção

31 de julho de 2024