

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1^a

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro de Bem Estar Social de Foros de Salvaterra, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, em 21/09/2001, para a resposta social de Creche, que se rege pelas seguintes normas:

NORMA 2^a

LEGISLAÇÃO APPLICÁVEL

A resposta social Creche é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, vocacionada para o desenvolvimento das crianças com idades compreendidas entre os 4 meses e os 3 anos proporcionando-lhes atividades educativas e atividades de apoio à família. Rege-se pelo estipulado no:

- a) Portaria nº 262/2011 de 31 de agosto de 2011 - Normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento de creche;
- b) Portaria nº 411/2012 de 14 de dezembro de 2012 - Alteração dos artigos 15.^º e 20.^º da Portaria nº 262/2011 de 31 de agosto, bem como os n.^ºs 1 e 4 do anexo que dela faz parte integrante;
- c) Decreto – Lei n.^º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- d) 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;
- e) 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;
- f) Portaria nº 271/2020 de 24 de novembro 2020 - 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;
- g) Portaria n.^º 199/2021, de 21 de setembro – Estabelece as normas que regulam as comparticipações familiares;
- h) Portaria n.^º 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, bem como das amas do Instituto da Segurança social. I.P.;
- i) Portaria n.^º 304/2022 de 22 de dezembro – Procede à primeira alteração à Portaria n.^º 198/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuitidade das creches;
- j) Portaria nº 305/2022 de 22 de dezembro de 2023 - Procede ao alargamento da aplicação da medida da gratuitidade das creches às crianças que frequentem creches licenciadas da rede privada lucrativa;
- k) Despacho nº 14837-E/2022 de 29 de dezembro de 2022 - Estabelece os critérios de definição de falta de oferta de vagas gratuitas da rede social e solidária;

Regulamento Interno – CRECHE

- l) Portaria n.º 75/2023 de 10 de março – Procede à segunda alteração à Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches;
- m) Protocolo de Cooperação em vigor;
- n) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- o) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3^a 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.
- 2. Constituem objetivos da Creche:
 - a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - b) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
 - d) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
 - f) Inculcar hábitos de higiene e de defesa da saúde;
 - g) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

NORMA 4^a 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, designadamente:
 - a) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica e/ou indicação do encarregado de educação ou quem exerce a responsabilidade parental;
 - b) Cuidados de higiene pessoal;
 - c) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças e de acordo com o Projeto Educativo, Projeto Pedagógico, Plano Anual de Atividades e Plano de Atividades;
 - d) Atendimento/acompanhamento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
 - e) Promoção da formação e desenvolvimento equilibrado da criança, através da promoção de aprendizagens diferenciadas e significativas;
 - f) Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança;

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5^a CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão na Creche:

- a) Estar enquadrado nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3^a;
- b) Quando se trate da admissão de crianças com necessidades educativas especiais (NEE), a sua admissão e integração deverá ser em articulação com as Equipas / Serviços Locais de Intervenção na infância;

NORMA 6^a INSCRIÇÃO E/OU RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão do utente deverá ser feita a inscrição através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição e uma Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos que constitui parte integrante do seu processo individual, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos ou dados dos mesmos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e dos pais ou quem exerce a responsabilidade parental;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e dos pais ou quem exerce a responsabilidade parental;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e dos pais ou quem exerce a responsabilidade parental;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas do utente;
- f) Boletim de saúde do utente;
- g) Diagnóstico / relatório da situação clínica da criança com NEE;
- h) Declaração assinada pelos pais ou quem exerce a responsabilidade parental em como autoriza a informatização dos dados pessoais e facilita as cópias necessárias para efeitos de elaboração do processo individual;
- i) Outros documentos considerados necessários;

2. A ficha de inscrição e os documentos necessários probatórios referidos no número anterior deverão ser preenchidos e, sempre que possível, enviados por email, ou entregues na secretaria;

3. Estão legitimados a realizar a inscrição / renovação os pais, encarregados de educação, representante legal do utente e /ou alguém mandatado pelos mesmos.

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
5. As renovações das inscrições para o próximo ano letivo são efetuadas, durante o mês de maio. Sempre que se justifique, a instituição poderá alterar ou prolongar este período de renovações.
6. Caso a inscrição não seja renovada nos períodos definidos no ponto 5, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte.

**NORMA 7^a
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

Criança com Medida de Promoção e Proteção (MPP) aplicada por CPCJ ou Tribunal, tem admissão prioritária sobre todos os restantes critérios previstos no anexo à portaria nº198/2022 de 27 de julho (nº5 do art.º 9º), sobrepondo-se a todos os restantes.

1. Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
2. Crianças com deficiência / incapacidade;
3. 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;
4. Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam a resposta social;
5. 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 da influência da resposta social;
6. Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área da influência da resposta social;
7. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área da influência da resposta social;
8. Crianças cujos os encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
9. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área da influência da resposta social;
10. Crianças cujos os encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social; Filho de funcionário da instituição;
11. Data de inscrição;

**NORMA 8^a
ADMISSÃO**

1. É realizada uma hierarquização e aprovação de candidatos pela equipa técnica, a qual é analisada e dado parecer pela Diretora Técnica.
2. A criança é admitida tendo em conta os critérios de prioridade na admissão dos utentes, referidos na NORMA 7^a.
3. Será dado conhecimento aos pais ou pessoa que exerce a responsabilidade parental, através de carta de admissibilidade, no prazo de 10 dias, se a criança é admitida e integrada ou se é admitida e fica em lista de espera.

NORMA 9^a

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação decorre durante 30 dias.
2. Após este período de 30 dias é realizado o programa de acolhimento do utente, identificando os comportamentos e fatores que conduziram à sua adaptação / inadaptação, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção, sempre que necessário, para ultrapassar as dificuldades.

NORMA 10^a

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual da criança utente deve constar:
 - a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança e sua família e respetivos comprovativos;
 - b) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
 - c) Carta de Admissibilidade / Não Admissibilidade;
 - d) Data de início da prestação dos serviços;
 - e) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
 - f) Boletim de vacinas e boletim de saúde;
 - g) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - h) Registo de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - i) Fichas de Avaliação Diagnóstica / Avaliação Final;
 - j) Plano Individual da criança;
 - k) Relatórios de avaliação do Plano Individual da Criança;
 - l) Outros registo / relatórios de desenvolvimento;
 - m) Registos da integração da criança (Programa de Acolhimento do Utente);
 - n) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
 - o) Autorizações necessárias (fotografias, passeios, declaração de autorização a terceiros...);
 - p) Ficha de Renovação de inscrição;
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.
4. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerce as responsabilidades parentais.

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11^a

HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. A Creche funciona das 7h 30m horas às 19 horas de segunda a sexta-feira e encerra aos sábados e domingos, feriados nacionais e municipal, terça-feira de Carnaval, nos últimos quinze dias do mês de agosto e todos os outros dias definidos, no início de cada ano letivo, no Plano Anual de Atividades.
2. As crianças deverão entrar no estabelecimento até às 9h30, salvo justificação e aviso prévio;
3. Se a Creche necessitar de fechar por motivos justificados, serão os pais/encarregados de educação avisados com a devida antecedência.
4. A hora de chegada e de saída da criança e quem a entrega e recebe, deverá ser registada pelo colaborador designado para o efeito na aplicação informática;
5. As crianças só podem ser entregues aos pais ou a alguém devidamente autorizado por aqueles e/ou registrado na ficha, no ato da inscrição.
7. A família deverá informar de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer, por email, mensagem, registo na aplicação informática e/ou contacto telefónico.
8. O contacto instituição - família e/ou família – instituição é realizado via aplicação informática; email e/ou por mensagem de telefone / contacto telefónico. Sempre que necessário e possível, o contacto é realizado presencialmente.

NORMA 12^a

Gratuidade da Creche

1. A valência de creche é gratuita para todas as crianças com idade de frequentar a mesma.
2. A medida de gratuitidade não abrange: as atividades extra projeto pedagógico, de carácter facultativo, nas quais os pais ou representantes legais inscrevam as crianças; visitas de estudo; bibes; aplicação informática e / ou outros equipamentos;

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 13^a

ALIMENTAÇÃO

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada, fornecida pela Instituição, mediante refeições semanais afixadas em local visível e adequado.
2. A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã, almoço, lanche da tarde e reforço de fim de tarde.
3. Todos os alimentos diferentes (por exemplo: sem glúten, leite em pó, de determinada marca; bolachas; cereais; iogurtes...) que as crianças tenham que comer a instituição adquire de uma

determinada marca / fabricante se os encarregados de educação e / ou responsáveis pretendarem de marca / fabricante diferente tem de adquirir os mesmos e trazer para a instituição;

4. No caso de a criança ser alérgica a algum alimento, esse facto deve ser comunicado para adequação da dieta alimentar.

NORMA 14^a

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 (horário e dosagem) as quais devem ser registadas na aplicação informática e / ou informadas por email e/ou por mensagem / contacto.

2. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vômitos, diarreia e/ou outro sintoma de doença, os encarregados de educação serão avisados, a fim de com a maior brevidade, retirarem a criança da creche e providenciarem as diligências julgadas necessárias.

3. Em caso de acidente da criança na Creche, os pais ou quem exerce a responsabilidade parental serão informados e as crianças serão imediatamente assistidas, inclusive encaminhadas para o hospital. Caso os pais não estejam presentes no momento da criança ir para o hospital, a mesma será acompanhada por um colaborador da instituição.

4. As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são da responsabilidade dos pais ou quem exerce a responsabilidade parental.

5. Sempre que sejam detetados agentes parasitários, os encarregados de educação serão alertados de imediato para procederem à desinfeção e não poderão as crianças frequentar a Creche até que apresentem a cabeça completamente limpa.

NORMA 15^a

VESTUÁRIO E OBJETOS DE USO PESSOAL

1. As roupas de cama para o período da sesta, são fornecidas pela família.

2. Os encarregados de educação devem fornecer chucha, assim como um rolo de sacos para a roupa suja, tudo devidamente identificado com o nome da criança.

3. As crianças têm que ter duas mudas de roupa, na sua mochila.

4. As crianças devem trazer, para ficar na Creche, uma escova de cabelo devidamente identificadas.

5. As crianças têm que trazer o bibe, que é adquirido na secretaria, e que deverá ser utilizado diariamente a partir do momento em que as crianças adquirem a marcha.

6. A Instituição não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.

NORMA 16^a

ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA

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

1. Haverá semanalmente uma hora de atendimento aos pais ou quem exerce a responsabilidade parental, com marcação prévia;
2. Sempre que se justifique, serão realizadas reuniões/ações de capacitação com os pais ou quem exerce a responsabilidade parental;
3. Aos pais ou quem exerce a responsabilidade parental, quando solicitado, será facultado o conhecimento das informações constantes do Processo Individual da Criança;
4. Os pais ou quem exerce a responsabilidade parental, serão envolvidos nas atividades realizadas na Creche, de acordo com o Projeto Educativo, o Plano Anual de Atividades, Plano de Atividades de Sala e do Projeto Pedagógico em vigor;
5. Sempre que existam fatores que impeçam a realização de contactos / reuniões presenciais e/ou sempre que se justifique, os mesmos serão realizados pela aplicação informática, por email e/ou via telefone (contacto ou mensagem);
6. Sempre que se justifique, é garantida aos pais ou a quem exerce a responsabilidade parental a participação na elaboração e avaliação do projeto educativo da instituição.

NORMA 17^a

ATIVIDADES PEDAGÓGICAS, LÚDICAS E DE MOTRICIDADE

Estas atividades serão organizadas em conformidade com o Projeto Educativo da instituição, Projeto Pedagógico de Sala, Plano Anual de Atividades e Plano de Atividade de Sala e realizadas respeitando a idade e as necessidades específicas das crianças.

NORMA 18^a

ATIVIDADES DE EXTERIOR

1. A Creche poderá organizar passeios e outras atividades no exterior tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade da criança.
2. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, dos pais/encarregados de educação aquando da realização de cada atividade.
3. As atividades com uma comparticipação financeira / custo monetário complementar, são comparticipadas financeiramente pelos pais e/ou quem exerce a responsabilidade parental.
4. Os serviços regulares da valência continuarão a ser assegurados para todas as crianças que não possam usufruir das saídas referidas anteriormente.

CAPÍTULO V
RECURSOS

NORMA 19^a
INSTALAÇÕES

As instalações da Creche são compostas:

1. Quatro salas de atividades organizadas por grupos etários.
2. Sala de refeições.
3. Instalações sanitárias.
4. Recreios coberto e de exterior.

**NORMA 20^a
DIREÇÃO PEDAGÓGICA**

1. A Direção Pedagógica da Creche 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.
2. O Diretor Pedagógico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por uma educadora de infância e/ou por quem o mesmo designe para o efeito.

**CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES**

**NORMA 21^a
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, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Ser informado e participar em todas as atividades curriculares definidas no Projeto Educativo, Projeto Pedagógico, Plano de Atividades de Sala e Plano Anual de Atividades e nas outras que tenha contratualizado, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - f) Utilizar os equipamentos da instituição da respetiva sala de atividades e espaço de recreio;
 - g) Ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
 - h) Ter acesso à ementa semanal;
 - i) Ser atendidos pelos responsáveis de sala;
 - j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
2. São deveres das crianças e famílias:
 - a) Colaborar com a equipa do Creche, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Creche, restantes colaboradores e os dirigentes da Instituição;
 - c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração deste contrato;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;

- e) Prestar todas as informações respeitantes à criança, nomeadamente estado de saúde, desenvolvimento ou outras;
- f) Cumprir os horários estipulados;
- g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido e de outras atividades a que se inscrevam ou de qualquer despesa extraordinária da sua responsabilidade;
- h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da Creche, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- i) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

**NORMA 22^a
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) 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;
- f) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;

2. São deveres da Instituição:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Respeito pela individualidade dos utentes e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
- e) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- f) Colaborar com os Serviços competentes, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

- g) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- i) Manter os processos dos utentes atualizados;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- k) Dar a conhecer o Regulamento Interno, o qual se encontra disponível para consulta.

NORMA 23^a

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os pais ou com quem assuma as responsabilidades parentais onde constem os direitos e obrigações das partes.
- 2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou quem assuma 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 24^a

INTERRUPÇÃO / CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 1. Todas as situações de ausência das crianças têm que ser comunicadas via aplicação informática; email e/ou por mensagem de telefone / contacto telefónico.
- 2. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços.
- 3. Por denúncia, os pais ou representantes legais têm de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social.

NORMA 25^a

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, a instituição possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria e/ou junto da Diretora Técnica e / ou ser consultado em suporte eletrónico (LRE).

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 26^a

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. As alterações ao presente regulamento interno são comunicadas ao ISS, IP, 30 dias antes da sua entrada em vigor (conforme disposto na alínea b do n.º 2 do art.º 30.º do Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro).

3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão dadas a conhecer aos pais e/ou seu representante legal do utente.

**NORMA 27^a
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.

Aprovado em reunião de direção a 8 de outubro de 2025

