

REGULAMENTO INTERNO CRECHE



ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Âmbito de Aplicação	4
Legislação Aplicável	4
Objetivos do Regulamento	5
Destinatários e objetivos da Creche	5
Serviços Prestado e Atividades Desenvolvidas	6
CAPITULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	6
Condições de Admissão	6
Candidatura	7
CrITÉrios de Admissão	8
Admissão	11
Seguro	11
Acolhimento de Novos Clientes	12
Processo Individual do Cliente	12
Lista de Espera	13
Renovações	13
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	14
Instalações	14
Horário de Funcionamento / Encerramento	15
Receção e Entrega das Crianças	17
Visitas	17
Pagamento da Mensalidade / gratuidade	17
Outros Pagamentos	17
Consequências do Não Pagamento	18
Tabela de Comparticipações / Preçário de Mensalidades	18
Conceito de Agregado Familiar	20
Conceito de Rendimentos do Agregado Familiar	21
Conceito de Despesas Fixas do Agregado Familiar	21
Prova de Rendimentos e de Despesas	22
Montante Máximo e Mínimo da Comparticipação Familiar	23
Reduções na Mensalidade	23
Outras Reduções	23
Assiduidade	24
Nutrição e Alimentação	24
Cuidados de Higiene e Saúde	25
Vestuário e Material Obrigatórios	26
Passeios ou Deslocações	27

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 2 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	-----------------

Quadro de Pessoal	28
Direção Técnica	28
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES	28
Direitos dos Clientes	28
Deveres dos Clientes	29
Direitos da Instituição	30
Deveres da Instituição	30
Contactos entre a Instituição e a Família	31
Contrato	32
Cessação da Prestação de Serviç�os	32
Foro competente	32
Livro de Reclamações	33
Registo de Ocorrências	33
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS	33
Variação de frequências	33
Alterações ao Regulamento	33
Integração de Lacunas	34
Disposições Complementares	34
Entrada em Vigor	34
ANEXO I - Priorização dos Critérios de Admissão	35

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 3 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	-----------------

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Âmbito de Aplicação

1. A Associação Desportiva e Recreativa – Centro Cultural e Social Quinta de S. Pedro, doravante designada por ADR-CCS Quinta de S. Pedro, fundada a 03/11/1989 e reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública (DR n.º 116 – III Série de 20/05/2003), é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada no Livro N.º 9, sob a inscrição n.º 29/2003, das Associações de Solidariedade Social da Direção Geral da Solidariedade e Segurança Social, fls. 152 e 152 verso, desde 11/04/2003, contribuinte n.º 502 512 326.
2. A ADR-CCS Quinta de S. Pedro tem sede e estabelecimento social na Urbanização Fazenda Grande, 8400-141 Estombar.
3. Na prossecução dos seus fins estatutários, a ADR-CCS Quinta de S. Pedro é proprietária da Escolinha D'ADR, com o alvará de utilização n.º 185/2009 para creche e jardim-de-infância e com acordo de cooperação celebrado em 30/11/2009, com o Instituto de Segurança Social, IP – Centro Distrital de Faro, para a resposta social de creche, e com autorização definitiva de funcionamento para Jardim-de-Infância, cedida Direção Geral dos Estabelecimentos Escolares – DSR Algarve, em 26/03/2018, que se rege pelas seguintes normas:

Artigo 2.º

Legislação Aplicável

1. Este estabelecimento rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:
 - Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, na redação atual;
 - Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, na redação atual;
 - Decreto Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na redação atual;
 - Portaria n.º 271/2020, de 24 de novembro;
 - Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro;

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 4 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	-----------------

- Portaria n.º 198/2022, de 27 de junho, alterada pela Portaria nº75/2023, de 10 de março;
 - Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor e respetivas Adendas.
2. A ADR-CCS Quinta de S. Pedro dispõe de estatutos próprios e aprovados, regendo-se pelo cumprimento aplicável às IPSS, com registo definitivo pela Direção-Geral de Segurança Social.

Artigo 3.º

Objetivos do Regulamento

1. O presente regulamento interno de funcionamento visa:
- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento;
 - c) Promover a participação ativa dos seus clientes e representantes legais.

Artigo 4.º

Destinatários e Objetivos da Creche

1. A Creche destina-se a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período diário correspondente ao trabalho dos pais, doravante designados por pais.
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 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;

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 5 de 35
--	--------------------------------------	---------------------------	------------------------

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

Artigo 5.º

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. Os serviços da Creche são os seguintes:

- a) Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança;
- b) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- c) Cuidados de higiene pessoal;
- d) Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
- e) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
- f) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança.

2. As atividades promovidas na Creche têm como linha orientadora o Projeto Educativo da Instituição e são orientadas de forma a respeitar as características de aprendizagem físicas e psicossociais das crianças de cada grupo. O planeamento e desenvolvimento das atividades têm em conta as grandes áreas de desenvolvimento da criança: afetivo-social, psicomotora e perceptivo-cognitiva, de forma a dar resposta às necessidades da criança e a favorecer o seu desenvolvimento integrado.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 6.º

Condições de Admissão

1. Constituem condições de admissão na Creche:

- a) Ter até 3 anos de idade;

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 6 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	-----------------

- b) Ter cumprido o programa nacional de vacinação;
 - c) Efetuar a candidatura.
2. Podem ser admitidas crianças com necessidades educativas especiais, desde que, em função da natureza e do grau de deficiência, a Instituição reúna as devidas condições, estando condicionada aos recursos humanos necessários, bem como, à taxa de ocupação da sala.
3. A admissão de crianças com necessidades educativas especiais carece de avaliação por parte da Administração em articulação com técnicos e especialistas, devendo ser entregue o respetivo relatório médico.

Artigo 7.º

Candidatura

1. A Instituição aceita inscrições durante o ano inteiro e as admissões são efetuadas sempre que houver vaga.
2. A candidatura deve ser formalizada através do modelo disponibilizado para preenchimento eletrónico (Candidatura Escolinha D'ADR), que constitui parte integrante do processo individual do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes documentos:
- a) Documento de identificação do cliente e dos pais;
 - b) NIF do cliente e dos pais;
 - c) NISS do cliente;
 - d) Cartão de utente do serviço nacional de saúde;
 - e) Comprovativo do cumprimento do Plano Nacional de Vacinação;
 - f) Declaração de IRS (última);
 - g) Comprovativo de Liquidação de IRS (último);
 - h) Recibos de vencimento do agregado familiar (últimos três meses);
 - i) Documento comprovativo de desemprego, caso seja essa a situação;

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 7 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	-----------------

- j) Recibos de renda (dos últimos três meses) no caso de aluguer de habitação ou declaração da entidade bancária com os encargos mensais, no caso de habitação própria permanente;
 - k) Despesas com os transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - l) Encargos com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica acompanhados de declaração médica (últimos três meses);
 - m) Comprovativo de enquadramento do abono de família para Crianças e Jovens, aplicável apenas às Crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021;
 - n) Comprovativo da prestação da Garantia para a Infância, se aplicável;
 - o) Documento que ateste a condição de deficiência, se aplicável, nomeadamente, atestado médico de incapacidade multiuso, relatório médico da consulta de desenvolvimento, declaração de médico especialista na área da deficiência em causa ou declaração do médico de família / médico assistente;
 - p) Sentença judicial que regule o poder paternal ou determine tutela, em caso de separação dos pais;
 - q) Outros documentos considerados necessários para verificação dos critérios de admissão.
3. A candidatura é realizada de forma digital ou nos serviços administrativos, de segunda a sexta-feira das 9h00 às 17h30.
4. Para efeitos de apuramento da comparticipação familiar, as situações de monoparentalidade deverão ser devidamente comprovadas através da certidão de sentença judicial que regule o exercício da responsabilidade parental, caso contrário serão considerados os rendimentos e despesas de ambos os progenitores.
5. Em caso de admissão urgente pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 8.º

Crítérios de Admissão

1. As crianças que frequentam a Creche têm prioridade sobre as novas candidaturas, desde que tenha sido requerida a renovação, nos termos do artigo 14.º.

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 8 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	-----------------

2. Para as crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021 são critérios de prioridade sequencial na admissão:
- a) Indisponibilidade dos pais para assegurar os cuidados básicos às crianças;
 - b) Crianças oriundas de famílias com baixos recursos económicos;
 - c) Filhos de funcionários ou de órgãos sociais;
 - d) Crianças com irmãos a frequentar a Instituição;
 - e) Crianças ao abrigo de protocolos de cooperação com entidades públicas e privadas;
 - f) Crianças residentes no concelho de Lagoa;
 - g) Crianças cujos pais exercem a sua atividade profissional no concelho de Lagoa;
 - h) Crianças de famílias monoparentais ou numerosas.
3. Para as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021 são critérios de prioridade sequencial na admissão:
- a) Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
 - b) Crianças com deficiência ou incapacidade;
 - c) Crianças filhas 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;
 - d) Crianças com irmãos que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar e que frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade;
 - e) Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância ou com abono de família para crianças e jovens, enquadradas no 1.º e 2.º escalões, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - f) Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância ou com abono de família para crianças e jovens, enquadradas no 1.º e 2.º escalões, cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 9 de 35
--	--------------------------------------	---------------------------	------------------------

- g) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- h) Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- i) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- j) Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- k) Crianças filhas de colaboradores da Instituição.

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

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

5. Em caso de igualdade de circunstâncias quanto à verificação dos critérios de prioridade, não se recorrendo à aplicação do número anterior, prevalecem, para efeitos de admissão, os agregados familiares social e economicamente mais desfavorecidos, sendo da liberdade da Administração o critério a fixar para esse efeito.

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

7. A título excecional, transitório e temporário, e apenas para efeitos do cumprimento do número anterior e constatando -se a ausência de oferta noutra creche da área de influência, é permitida a integração de até mais duas crianças por cada sala existente em creche.

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 10 de 35
--	--------------------------------------	---------------------------	-------------------------

8. No processo de seleção de todas as crianças, será efetuada uma avaliação social e económica do agregado familiar, aplicando-se uma ponderação de critérios em função da situação económica familiar e/ou outras situações que determinem a desvantagem social da família.

Artigo 9.º

Admissão

1. Recebida a candidatura a mesma é analisada pela Direção Executiva da Instituição.
2. É competente para decidir a admissão a Administração, ou a quem esta delegar.
3. Caso a criança seja admitida, devem ser entregues ainda os seguintes documentos:
 - a) Boletim individual de saúde da criança atualizado;
 - b) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
 - c) Documento de identificação das pessoas a quem a criança pode ser entregue.
4. Para crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021, o processo de admissão conclui-se com o pagamento dos valores relativos à inscrição, que pretende fazer face a custos administrativos, seguro e metade da primeira mensalidade, de acordo com o preçário em vigor, afixado em local visível.
5. Para crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021, o processo de admissão conclui-se com o pagamento de caução a pagar para efeitos de reserva de vaga, que será devolvida aquando da celebração do contrato de prestação de serviços.
6. Em caso de desistência, os valores pagos não serão restituídos.

Artigo 10.º

Seguro

1. Todas as crianças que frequentam a Instituição estão abrangidas por um seguro escolar, cujo valor e condições contratadas está afixado em local visível.

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 11 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	------------------

2. O seguro referido no número anterior apenas abrange o horário de permanência da criança na Instituição, de acordo com o contratualizado nas condições gerais e até ao limite dos capitais definidos na respetiva apólice, afixada em local visível.

Artigo 11.º

Acolhimento de Novos Clientes

1. Cada criança tem o seu programa de acolhimento, no qual são definidas estratégias e registadas todas as fases do processo de adaptação. Este programa é elaborado e avaliado em colaboração com a família e a equipa e ajustado sempre que necessário.

Artigo 12.º

Processo Individual do Cliente

1. Existe um Processo Individual de Cliente para cada criança. Dele consta a seguinte documentação:
 - a) Ficha de inscrição;
 - b) Critérios de admissão aplicados;
 - c) Contrato de prestação de serviços;
 - d) Apólice de seguro escolar;
 - e) Horário habitual de permanência da criança na creche;
 - f) Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - g) Autorização dos pais com identificação da(s) pessoa(s) a quem a criança pode ser entregue;
 - h) Identificação e contacto do médico assistente;
 - i) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
 - j) Comprovativo do cumprimento do Plano Nacional de Vacinação;
 - m) Informação sobre a situação sociofamiliar;

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 12 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	------------------

- n) Documentos comprovativos do preenchimento dos critérios de prioridade aplicados;
- o) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
- p) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.

Artigo 13.º

Lista de Espera

1. As crianças para as quais não existe vaga permanecem em lista de espera.
2. Se abrir vaga, a família será informada da mesma, de forma a proceder-se à admissão. Caso seja rejeitada, a candidatura é anulada.
3. No caso de não existir vaga durante o ano letivo em vigor e de forma a manter a candidatura ativa para o ano seguinte, devem os pais reconfirmar a sua intenção durante o primeiro trimestre do ano civil. Nessa altura, a Instituição relembra os pais sobre este procedimento.
4. Sempre que se verifiquem alterações das informações constantes na candidatura, fica a família obrigada a informar, a fim de se proceder a nova avaliação.

Artigo 14.º

Renovações

1. A matrícula é renovada anualmente, desde que requerida por escrito.
2. No momento da renovação, deve ser atualizado o processo da criança, nomeadamente, Boletim de vacinas, Boletim de saúde e outros documentos e/ou dados que careçam de atualização. A falta de apresentação da documentação pode condicionar a renovação.
3. A renovação conclui-se com o pagamento dos valores relativos à inscrição, que pretende fazer face a custos administrativos, bem como apresentação de documentação atualizada. Os valores previstos não se aplicam às crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021.
4. Em caso de desistência, os valores entretanto pagos não serão restituídos.

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 13 de 35
--	--------------------------------------	---------------------------	-------------------------

5. O não pagamento das mensalidades até ao final do ano letivo invalida a renovação para o ano letivo seguinte, uma vez que deixa de ser cumprido o nº 1 do art. 8º, relativo aos critérios de admissão.
6. O período de renovações é definido anualmente pela Administração.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 15.º

Instalações

1. Todas as áreas respeitam as normas de segurança e cumprem com as normativas em vigor. Os espaços têm iluminação e ventilação natural e os materiais de acabamento são antiderrapantes, não inflamáveis e lisos para uma fácil limpeza. O mobiliário e equipamento são adequados às faixas etárias e os materiais lúdicos e pedagógicos foram escolhidos de forma a estimular novas aprendizagens.
2. A Creche é constituída por:
 - 2.1. Área do Berçário:
 - a) Sala de berços para repouso com sistema de obscurecimento;
 - b) Sala parque;
 - c) Copa de leites para a preparação e distribuição dos leites, dispendo de zona de lavagem, refrigeração e arrumos
 - d) Zona de higienização com bancada para muda de fralda, banheira com água corrente e armários para arrumação individualizada dos pertences das crianças.

Os espaços do berçário são autónomos e possuem comunicação entre si, de forma a permitir simultaneamente a observação permanente e a privacidade das crianças que estão a dormir.

- 2.2. Salas de atividades, convívio e refeições:

- a) Salas de atividades:
 - i) Sala de atividades para crianças da aquisição da marcha aos 24 meses;

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 14 de 35
--	--------------------------------------	---------------------------	-------------------------

- ii) Sala de atividades para crianças da aquisição da marcha aos 36 meses;
- iii) Sala de atividades dos 24 aos 36 meses;
- b) Sala destinada ao isolamento de crianças doentes;
- c) Instalações sanitárias com lavatórios e sanitas adaptados às crianças;
- d) Cozinha;
- e) Refeitório situado junto à cozinha;
- f) Recreio exterior;
- g) Salão polivalente com palco.

2.3. Área de pessoal

2.4. Área dos serviços técnicos e administrativos

Artigo 16.º

Horário de Funcionamento / Encerramento

1. A Creche funciona de segunda a sexta-feira das 07h30 às 19h00.
2. As atividades são interrompidas nos seguintes períodos:
 - a) Sábados, domingos, feriados nacionais e feriado municipal a 8 de setembro;
 - b) Terça-feira de Carnaval;
 - c) No final do ano civil, em data a designar anualmente pela Administração, para cumprimento do programa de limpeza e higiene, desinfestação das instalações e material em uso e descanso do pessoal;
 - d) Último dia útil antes do início do ano letivo para preparação do ano letivo seguinte.
3. Quando se verificar a interrupção da prestação de cuidados referida no nº 2., o valor da mensalidade não é alterado.

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 15 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	------------------

Artigo 17.º

Receção e Entrega das Crianças

1. A receção e entrega das crianças devem ser realizadas dentro dos seguintes horários:
 - a) Das 07h45 às 09h30;
 - b) Das 16h00 às 19h00.
2. A entrada da criança após as 9h30 só poderá ocorrer a título excepcional com base em justificação plausível ou se tiver sido comunicada atempadamente.
3. No momento da receção, devem os pais, prestar todas as informações referentes aos cuidados a ter com a criança, que são registadas em impresso próprio.
4. À responsabilidade da Instituição apenas são consideradas crianças que são entregues nas respetivas salas, com o conhecimento dos colaboradores, devendo a entrada ser registada na plataforma de educação utilizada pela Instituição.
5. A criança não pode ser entregue a pessoas que não constem do processo individual do cliente. Exceionalmente, a criança poderá ser entregue a outra pessoa, mediante autorização prévia dos pais na ficha de inscrição, devendo para efeito enviar o documento de identificação para o e-mail dos serviços administrativos.
6. A Instituição reserva-se o direito de solicitar, sempre que considerar necessário, o documento de identificação pessoal às pessoas autorizadas a receber a criança.
7. As crianças não são entregues a pessoas notoriamente embriagadas ou que não se encontrem no exercício perfeito das suas faculdades mentais, bem como a menores de idade.
8. Não são autorizadas mais do que duas pessoas por criança no momento da receção e da entrega.
9. A responsabilidade da Instituição para com a criança termina no momento em que as pessoas autorizadas a recebê-la se encontram no local.
10. A permanência da criança na Instituição para além das 19h00 implica a aplicação de uma taxa adicional, definida anualmente. Nos casos reincidentes, a Administração efetua as diligências necessárias para repor situação.

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 16 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	------------------

Artigo 18.º

Visitas

1. Não são admitidas visitas às crianças durante a sua permanência na Instituição.

Artigo 19.º

Pagamento da Mensalidade / Gratuitidade

1. O pagamento das comparticipações familiares não é aplicável a:
 - a) Crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021;
 - b) 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.
2. Para as restantes crianças, o pagamento da mensalidade deve ser efetuado impreterivelmente até ao dia 8 de cada mês nos serviços administrativos, por transferência bancária ou ainda por outro meio de pagamento disponível.
3. As mensalidades podem adotar as seguintes modalidades:
 - a) Comparticipação familiar - objeto de revisão anual, no início do ano letivo, e determinada de forma proporcional ao rendimento *per capita*.
 - b) Mensalidade fixa – estipulada anualmente pela Administração para as crianças que não são abrangidas pelo acordo de cooperação. Esta mensalidade não tem fins lucrativos e o valor encontra-se afixado em local visível.
4. A mensalidade é efetuada no total de 12 prestações.

Artigo 20.º

Outros Pagamentos

1. Não estão incluídos no valor da mensalidade:
 - a) Caução a pagar para efeitos de reserva de vaga, que será devolvida aquando da celebração do contrato de prestação de serviços (aplica-se a crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021);

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 17 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	------------------

- b) Inscrição anual (não se aplica a crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021);
 - c) Seguro anual (não se aplica a crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021);
 - d) Vestuário obrigatório (a adquirir aquando da entrada da criança);
 - e) Em caso de intolerâncias alimentares ou alergias e dietas especiais, os produtos alimentares e outros de especificidade particular;
 - f) Atividades extracurriculares e serviços facultativos;
 - g) Visitas pedagógicas;
 - h) Serviços técnicos de apoio especializado, terapias e outros recursos exigidos por casos particulares, devidamente solicitados e fundamentados;
 - i) Outro material.
2. Relativamente às atividades extracurriculares, serviços facultativos e visitas pedagógicas, caso se verifique a desistência após confirmação por parte dos pais, haverá sempre lugar a pagamento.
 3. A falta de pagamento do estipulado na f) pode impedir a participação da criança na atividade.
 4. O preçário é definido anualmente pela Administração.

Artigo 21.º

Consequências do Não Pagamento

1. O não cumprimento do prazo de pagamento dá lugar a uma penalização de 10%, até ao dia 15 do mês decorrente e de 20% após o dia 15 e até ao último dia útil do mês decorrente.
2. Em caso de ausência de pagamento da mensalidade, sem qualquer justificação até ao final do mês em dívida, a Instituição pode desligar-se de todos os compromissos em relação à inscrição da criança, bem como recorrer aos meios legais ao dispor para que a situação seja regularizada.

Artigo 22.º

Tabela de Comparticipações / Preçário de Mensalidades

1. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinada de acordo com os escalões de rendimento per-capita.

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 18 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	------------------

2. Para as crianças não abrangidas pelo regime da gratuidade é devida uma mensalidade pela frequência da Creche, designada de participação familiar, calculada sobre o valor do rendimento per capita mensal do agregado familiar e apurada nos termos dos números seguintes:

$$RC = \frac{RAF}{12 - D}$$

N

Sendo que:

RC - Rendimento per-capita mensal;

RAF - Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D - Despesas mensais fixas;

N - Número de elementos do agregado familiar.

3. Para determinação da participação familiar, o agregado familiar, de acordo com o rendimento mensal per capita apurado, é posicionado num dos seguintes escalões, indexados à remuneração mínima mensal garantida (RMMG):

Escalões de Rendimento de acordo com a Remuneração Mínima Mensal Garantida						
	1º	2º	3º	4º	5º	6º
	Até 30%	De 30% a 50%	De 50% a 70%	De 70% a 100%	De 100% a 150%	Mais de 150%
% A aplicar sobre o RC	27,5	35%	41%	44%	47%	50%

4. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da participação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, a instituição pode proceder à revisão da respetiva participação. As participações familiares são alvo de revisão em situações excecionais e devidamente comprovadas, nomeadamente, alteração dos rendimentos em montante igual ou superior a 80%, nas despesas ou na composição do agregado familiar, mediante pedido dos interessados.

5. Será aplicada a medida da gratuidade para todas as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021, que abrange:
 - a. Todas as atividades e serviços constantes dos artigos 5.º e 6.º da Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, na sua redação atual, que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento da creche;
 - b. Alimentação, incluindo dietas especiais com prescrição médica;
 - c. Todas as despesas inerentes ao processo de inscrição e seguros;
 - d. A frequência de períodos de prolongamento de horário e extensão semanal.
6. Apenas as atividades extra projeto pedagógico, de caráter facultativo, que as instituições pretendam desenvolver e nas quais os pais inscrevam as crianças bem como a aquisição de fardas e uniformes escolares estão excluídas da medida da gratuidade.
7. Será aplicada a medida da gratuidade para todas as crianças abrangidas pelo 1.º e 2.º escalão da comparticipação familiar, ao abrigo da Portaria n.º 271/2020, de 24 de novembro e Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro, para as crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021 que abrange apenas o valor da comparticipação familiar que seria cobrada às famílias.
8. Será aplicado o cálculo da comparticipação familiar às crianças não abrangidas pela gratuidade, conforme estabelecido na tabela de comparticipações.

Artigo 23.º

Conceito de Agregado Familiar

1. Entende-se por agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 20 de 35
--	--------------------------------------	---------------------------	-------------------------

- 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.
2. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, de algum membro do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

Artigo 24.º

Conceito de Rendimentos do Agregado Familiar

1. Para a determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De pensões;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsa de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) De prediais;
 - g) De capitais;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
2. Para efeitos do número anterior, aplica-se o disposto na Portaria 196-A/2015, de 1 de julho.

Artigo 25.º

Conceito de despesas fixas do Agregado Familiar

1. Consideram-se despesas fixas do agregado familiar:

MEQ.03/5	Elaborado por	Aprovado por	Data	Pág.
	Equipa Qualidade	Administração	2023/06/14	21 de 35

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria permanente;
 - c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (acompanhada de declaração médica).
2. Está estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem às alíneas b), c) e d), não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

Artigo 26.º

Prova de Rendimentos e de Despesas

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva Nota de Liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar, referentes aos últimos três meses.
2. A prova de despesas do disposto no artigo anterior é efetuada mediante a apresentação dos documentos comprovativos dos últimos três meses.
3. A falta de apresentação dos documentos a que se refere o nº 1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima, definida anualmente com base no custo médio real do cliente.
4. Sempre que da análise aos documentos disponibilizados e do conhecimento do nível social das famílias surjam dúvidas sobre a veracidade das declarações e dos documentos, a Administração reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, a informação disponibilizada.
5. As omissões ou falsas declarações prestadas, em proveito próprio, podem levar à anulação da matrícula ou a proceder com efeitos de retroatividade.
6. Em caso de dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após as diligências adequadas, pode ser convencionado um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação máxima.
7. Caso os pais não entreguem documentação comprovativa da situação do agregado familiar, será aplicada a comparticipação familiar máxima.

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 22 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	------------------

8. A comparticipação familiar pode ser alvo de revisão, por alteração das circunstâncias que estiveram na base da sua definição.

Artigo 27.º

Montante Máximo da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima, calculado nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do cliente, verificado na resposta social no ano anterior.
2. Considera-se custo médio real do cliente, aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e o número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.

Artigo 28.º

Reduções na Mensalidade

1. Quando o período de ausência devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos, há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal. São consideradas as seguintes situações:
 - a) Ausência por motivo de doença comprovada mediante declaração médica;
 - b) Ausência por motivo de férias dos pais, até a um limite de 22 dias úteis por cliente.
2. Nas situações previstas no ponto anterior, aplica-se uma redução de 50% no valor de outros serviços contratados, se os mesmos implicarem o fornecimento de bens.
3. Os descontos previstos nos pontos anteriores são aplicados no mês seguinte ao período de ausência.

Artigo 29.º

Outras Reduções

1. Quando um agregado familiar tiver mais que um filho a frequentar a Creche ou Pré-Escolar da Instituição, há lugar a uma redução de 10% no valor da mensalidade.

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 23 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	------------------

2. Filhos de funcionários ou dos órgãos da Instituição usufruem de uma redução de 10% no valor da mensalidade.
3. Quando o cliente for admitido após o dia 15 de cada mês há lugar uma redução de 25% no valor da mensalidade.
4. Sempre que um cliente se inscreva a partir de 1 de março, há lugar a uma redução de 50% no valor da inscrição.
5. As reduções no valor da mensalidade não são cumulativas.

Artigo 30.º

Assiduidade

1. Os pais têm o dever de participar as faltas.
2. As faltas inferiores a 15 dias seguidos, bem como as superiores a 15 dias interpolados, ainda que devidamente justificadas por motivos de saúde, não determinam qualquer redução na mensalidade.

Artigo 31.º

Nutrição e Alimentação

1. O regime alimentar é estabelecido tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases de desenvolvimento da criança. A alimentação é variada, bem confeccionada e adequada quantitativa e qualitativamente à idade da criança, sendo a sua elaboração da responsabilidade de uma equipa, no âmbito do Projeto "Ementa Única – Programa Crescer +", do Município de Lagoa.
2. A introdução dos alimentos é realizada em articulação com as famílias, mediante indicação médica e após os alimentos terem sido introduzidos em casa.
3. O leite materno é trazido pelo pais devidamente acondicionado, sendo registado em impresso próprio o seu estado (fresco, congelado ou em descongelamento) e prazo de consumo.
4. O leite adaptado (fórmula), é trazido pelos pais ainda fechado, sendo registado em impresso próprio a data de abertura e o prazo consumo, o lote e a validade.

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 24 de 35
--	--------------------------------------	---------------------------	-------------------------

5. Diariamente são servidas duas refeições: o almoço e o lanche. São também servidos dois suplementos, um a meio da manhã e outro ao final da tarde.
6. A ementa é única, no entanto, podem ser efetuadas adequações à ementa, tendo por base as opções familiares, desde que tal não comprometa a saúde e bem-estar das crianças.
7. As situações de alergias ou intolerâncias alimentares, bem como dietas prescritas pelo médico, devem ser documentadas por declaração ou relatório médico, que especifique as necessidades / restrições da criança e o modo de atuação em caso de emergência.
8. Os pequenos-almoços não podem ser tomados na Instituição, exceto quando for solicitado o serviço disponibilizado pela Instituição.
9. Em casos excecionais, a ementa pode ser alterada, devendo ser dado conhecimento aos pais.
10. Não é permitida a entrada de quaisquer alimentos na Instituição, exceto situações acordadas entre a Administração e os pais.

Artigo 32.º

Cuidados de higiene e saúde

1. Não é permitida a entrada ou permanência na Instituição de crianças que apresentem sintomas e sinais de doença.
2. Em caso de doença súbita, os pais são informados, no sentido de a virem buscar de imediato. Sempre que possível, a criança é isolada em espaço próprio para o efeito, como medida de precaução de possível contágio.
4. Quando a criança adoecer, os pais devem informar a Instituição do período previsível de afastamento.
5. Em caso de doença grave ou contagiosa deve ser entregue uma declaração médica que comprove que o seu restabelecimento.
6. Em caso de acidente ou de doença súbita grave, a criança será assistida no estabelecimento hospitalar mais próximo, a fim de receber os devidos cuidados. A ocorrência é transmitida de imediato aos pais, que devem ir ao seu encontro.

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 25 de 35
--	--------------------------------------	---------------------------	-------------------------

7. Sempre que sejam necessários cuidados especiais com a criança, devem os pais dar conhecimento ao responsável de sala, apresentar declaração médica com os respetivos procedimentos e autorizar a Instituição a cumprir com os mesmos.
8. Podem ser administrados medicamentos ou outros tratamentos desde que os pais apresentem as embalagens devidamente identificadas, bem como a declaração médica e cópia da receita médica. É ainda preenchido um Termo de Responsabilidade onde constam o horário, a dose a ser administrada, a data de abertura e o prazo de consumo, o lote e a validade e onde posteriormente serão registadas as administrações. No caso de prescrições por SMS, é registada ainda a data e o número da mesma.
9. Podem igualmente ser administrados medicamentos ou tratamentos não sujeitos a receita médica, mediante preenchimento do termo de responsabilidade.
10. Os medicamentos ou tratamentos devem ser entregues ao colaborador que estiver a receber a criança. Não é permitido deixar medicação junto aos pertences da criança.
11. Não se efetuam nebulizações e aspirações.
12. Em caso de febre súbita, pode ser administrado um antipirético, desde que tenha sido previamente autorizado pela família, com a dosagem atualizada.
13. Em caso de saídas ao exterior, dependendo da medicação / tratamento, a participação da criança é acordada com os pais.
14. Os pais devem entregar na Instituição as fraldas, toalhetas e cremes barreira ou solicitar o serviço de gama de higiene.
15. Os pais devem assegurar a boa higiene das crianças e dos seus pertences.
16. Em caso de a criança apresentar parasitas, só pode regressar após tratamento e eliminação dos mesmos.

Artigo 33.º

Vestuário e Material Obrigatórios

1. É obrigatório o uso do vestuário da Instituição, a partir da sala dos 12 meses:
 - a) Bata;

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 26 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	------------------

- b) T-shirt (nos meses mais quentes);
 - c) Boné ou panamá (saídas ao exterior).
2. A não utilização do vestuário obrigatório pode comprometer a participação nas atividades.
 3. A limpeza do vestuário é da responsabilidade dos pais.
 4. Sempre que a bata ou a t-shirt não estejam em condições apresentáveis, os pais devem proceder à substituição das mesmas.
 5. Os pertences da criança devem estar devidamente identificados.
 6. O vestuário das crianças deve ser o mais simples e confortável possível.
 7. No início de cada ano letivo, é entregue a lista de material que os pais devem deixar na Instituição, de acordo com a idade e/ou sala da criança.
 8. Os pais devem entregar na Instituição as chupetas, biberons e outros objetos de higiene pessoal.
 9. Não é permitida a entrada de brinquedos ou outros objetos de valor, pelo que a Instituição não se responsabiliza pela perda ou extravio dos mesmos.

Artigo 34.º

Passeios ou Deslocações

1. Podem ser realizadas visitas ao exterior, estando a participação sujeita a autorização dos pais e respetivo pagamento, se aplicável.
2. Durante o período da visita pedagógica, a respetiva sala de atividades encerra, pelo que as crianças não podem frequentar a Instituição nesse período.
3. As visitas pedagógicas podem ser canceladas caso não estejam reunidas as condições para a realização das mesmas.

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 27 de 35
--	--------------------------------------	---------------------------	-------------------------

Artigo 35.º

Quadro de Pessoal

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

Artigo 36.º

Direção Técnica

1. A Direção Técnica da Creche, compete a um técnico nos termos da legislação em vigor, cujo nome se encontra afixado em local visível.
2. A Direção Técnica é designada pela Administração e tem vigência até nova nomeação.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

Artigo 37.º

Direitos dos Clientes

1. São direitos das crianças:
 - a) Beneficiar de atividades pedagógicas e lúdicas, com vista ao desenvolvimento integral e aproveitamento das suas potencialidades;
 - b) Receber os cuidados de higiene, segurança e bem-estar adequados à idade;
 - c) Ser considerado como um ser individual e único e ser tratado com respeito e dignidade;
 - d) Beneficiar de uma alimentação equilibrada;
 - e) Ter acesso a material didático necessário e adequado ao seu desenvolvimento;
 - f) Ver assegurada a confidencialidade das informações constantes no seu processo individual.
2. São direitos dos pais:

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 28 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	------------------

- a) Colaborar na definição de estratégias que visem a adaptação, integração e melhoria do desenvolvimento da criança;
- b) Ser esclarecido acerca das normas e procedimentos em vigor;
- c) Ser informado sobre qualquer alteração relativa ao cronograma, reuniões, horário de atendimento ou outros assuntos de interesse;
- d) Ser informado sobre o desenvolvimento do seu educando;
- e) Autorizar/recusar a participação do seu educando em atividades dinamizadas pela Instituição;
- f) Participar na construção do Projeto Educativo e no Plano de Desenvolvimento Individual da criança;
- g) Participar em festas e atividades organizadas pela Instituição.

Artigo 38.º

Deveres dos Clientes

1. São deveres dos pais:

- a) Pagar a mensalidade ou outras responsabilidades dentro prazo estabelecido;
- b) Fornecer todas as informações necessárias acerca da criança;
- c) Aceitar e cumprir as normas e procedimentos constantes no presente regulamento;
- d) Participar nas reuniões para que seja convocado;
- e) Criar condições para a pontualidade e assiduidade do seu educando, informando sempre sobre as suas faltas (antecipadamente se o motivo for previsível ou logo que possível);
- f) Avisar no máximo até às 10h00 do próprio dia, caso a criança não almoce nesse mesmo dia;
- g) Comunicar sempre que forem necessárias alterações da alimentação (alergias, intolerâncias alimentares ou dietas), mediante prescrição médica;
- h) Comunicar sempre que forem necessárias alterações dos cuidados de saúde a prestar à criança (alergias, dosagem do antipirético, administração de medicamentos ou tratamentos);

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 29 de 35
--	--------------------------------------	---------------------------	-------------------------

- i) Comunicar qualquer alteração do estado de saúde da criança, no sentido da preservação da segurança e saúde de todos os clientes;
- j) Comunicar sempre que forem necessários cuidados específicos;
- k) Informar a Instituição do período de ausência da criança, nomeadamente período de férias;
- l) Verificar em tempo útil todas as comunicações realizadas pela Instituição nos meios ao dispor, nomeadamente na Growappy, e-mail ou avisos de ordem geral, afixados nos locais destinados para o efeito;
- m) Providenciar para o seu educando as roupas e objetos que constem da lista de material obrigatório da respetiva sala ou outros solicitados no decorrer do ano letivo, de acordo com o Plano Anual de Atividades;
- n) Respeitar e tratar com dignidade todos os colaboradores, elementos dos órgãos da Instituição e demais utilizadores;
- o) Cumprir com todas as normas do presente regulamento.

Artigo 39.º

Direitos da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Lealdade e respeito por parte dos clientes;
- b) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos nos prazos fixados;
- c) Fazer cumprir o estabelecido no presente regulamento, zelando pelo bom funcionamento;
- d) Ser informado das necessidades da criança e das suas características individuais;
- e) Reunir com os pais para avaliação e adequação do atendimento à criança;
- f) Alterar o presente regulamento, sempre que necessário.

Artigo 40.º

Deveres da Instituição

1. São deveres da Instituição:

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 30 de 35
--	--------------------------------------	---------------------------	-------------------------

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Respeitar os clientes e os pais, garantindo a sua individualidade;
- c) Contribuir para o desenvolvimento global da criança;
- d) Desenvolver e articular com as famílias as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar e desenvolvimento dos clientes;
- e) Apoiar a família de modo a permitir a conciliação da vida profissional e familiar;
- f) Garantir a confidencialidade dos dados constantes no processo individual do cliente;
- g) Possuir livro de reclamações.

Artigo 41.º

Contactos entre a Instituição e a Família

1. A Instituição procura facilitar a comunicação, desenvolvendo plataformas que possam veicular, permanentemente e de modo dinâmico a comunicação com as famílias.
2. Os contactos entre a Instituição e os pais são efetuados das seguintes formas:
 - a) Durante a receção e entrega da criança, onde devem ser prestadas todas as informações essenciais aos cuidados da criança, bem como situações excecionais ou outras de interesse, sendo todas as informações registadas em impresso próprio;
 - b) Circulares informativas sobre o desenvolvimento de atividades, informações gerais ou eventuais alterações a nível do funcionamento;
 - c) Divulgação de atividades e serviços;
 - d) Atendimento pela Educadora de Infância, nos dias e horários estabelecidos no início do ano letivo;
 - e) Atendimento fora dos períodos estabelecidos, com Educadora de Infância ou com a Direção Técnica, desde que seja solicitado com a devida antecedência e informado sobre o assunto a tratar.
2. A comunicação com as famílias é realizada através de vários canais, nomeadamente:

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 31 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	------------------

- a) Plataforma digital de educação utilizada pela Instituição;
 - b) Registo de comunicação Escolinha – Família;
 - c) Circular Escolinha D'ADR;
 - d) E-mail;
 - e) Cartaz / flyer.
3. No decorrer do ano letivo, realizam-se momentos de avaliação. Mediante agendamento prévio, os pais são informados sobre o desenvolvimento e outros assuntos relativos à criança.

Artigo 42.º

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e a ADR-CCS Quinta de S. Pedro é celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços.
2. As alterações ao contrato são objeto de adenda.

Artigo 43.º

Cessação da Prestação de Serviços

1. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos contraentes, com a antecedência de 15 dias consecutivos.
2. No respeito pelo número anterior, a cessação da prestação de serviços por iniciativa do cliente ou o seu representante legal tem de ser comunicada, por escrito, à Administração. A não comunicação implica o pagamento da mensalidade do mês seguinte.
3. No caso de a criança deixar de frequentar no decorrer do mês, mesmo que tenha sido cumprido o prazo de comunicação, a mensalidade deve se paga por inteiro.
4. A prestação de serviços pode ser cessada por iniciativa da ADR-CCS Quinta de S. Pedro, em circunstâncias analisadas pela Administração, nomeadamente no que diga respeito ao incumprimento do disposto no presente regulamento.

Artigo 44.º

Foro competente

1. Em caso de conflito o foro competente é o Tribunal Judicial da Comarca de Portimão.

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 32 de 35
--	--------------------------------------	---------------------------	-------------------------

Artigo 45.º

Livro de Reclamações

1. Nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, esta Instituição possui livro de reclamações que é disponibilizado sempre que solicitado.
2. A Instituição também dispõe de livro de reclamações eletrónico.

Artigo 46.º

Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para os incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 47.º

Variação de frequências

1. No que diz respeito à variação de frequências, aplica-se o disposto no artigo 18.º da Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho.

Artigo 48.º

Alterações ao Regulamento

2. O presente Regulamento é objeto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem.
3. As alterações referidas no número anterior devem ser comunicadas às entidades responsáveis. A instituição deve ainda informar e contratualizar sobre as alterações com os clientes ou representantes legais, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 33 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	------------------

Artigo 49.º

Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas são supridas pela Administração, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 50.º

Disposições Complementares

1. No caso de separação ou divórcio dos pais, será observado o que for decidido relativamente ao exercício do poder parental do menor em questão, na respetiva decisão judicial, pelo que deverá ser entregue na Instituição cópia da mesma.
2. Quando não existir regulação do poder parental, ambos os pais terão iguais direitos e deveres perante a Instituição.
3. Não é permitida a entrada de animais na Instituição, salvo quando se tratar de cães de assistência e desde que cumpridas as obrigações legais por parte dos portadores destes animais, ou outras situações previamente acordadas e aprovadas pela Administração.

Artigo 51.º

Entrada em Vigor

1. O presente regulamento foi revisto e aprovado pela Administração em 14 de junho de 2023, com entrada em vigor a 4 de setembro de 2023.

A Administração,

Elaborado por Equipa Qualidade	Aprovado por Administração	Data 2023/06/14	Pág. 34 de 35
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------	------------------

Anexo 1

Priorização dos Critérios de Admissão

Os critérios de admissão constantes no artigo 8.º deste regulamento interno são aplicados de acordo com a seguinte pontuação:

Critérios	Pontuação
a) Indisponibilidade dos pais para assegurar os cuidados básicos às crianças;	25
b) Crianças oriundas de famílias com baixos recursos económicos;	16
c) Filhos de funcionários ou de órgãos sociais;	15
d) Crianças com irmãos a frequentar a Instituição;	14
e) Crianças ao abrigo de protocolos de cooperação com entidades públicas e privadas;	12
f) Crianças residentes no concelho de Lagoa;	7
g) Crianças cujos pais exercem a sua atividade profissional no concelho de Lagoa;	7
h) Crianças de famílias monoparentais ou numerosas.	4