

REGULAMENTO INTERNO

Resposta Social: Creche





Índice

Capítulo I - Aspetos Gerais	4
Norma I - Âmbito de aplicação.....	4
Norma II - Legislação aplicável	4
Norma III - Localização	5
Norma IV - Objetivos da Resposta	5
Norma V - Objetivos do Regulamento	7
Norma VI - Estruturas funcionais.....	8
Norma VII - Direção Técnica	8
Norma VIII - Equipa Educativa	9
Norma IX - Cozinha e Serviços Gerais.....	10
Norma X - Condições de admissão.....	11
Norma XI - Critérios de Admissão	11
Norma XII - Candidatura	12
Norma XIII - Admissão	14
Norma XIV – Período de inscrição.....	14
Norma XV - Acolhimento de novas crianças	15
Norma XVI - Lista de espera	15
Norma XVII - Processo Individual da Criança	16
Norma XVIII - Seguro escolar	18
Capítulo IV –Mensalidades.....	18
Norma XIX –Mensalidades/ Comparticipação Familiar	18
Norma XX - Processo de cálculo da Mensalidade/Comparticipação Familiar	21
Norma XXI - Pagamento da mensalidade	23
Norma XXII - Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa dos Pais/ Encarregados de Educação.....	24
Norma XXIII - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador .	24
Capítulo V – Instalações e regras de funcionamento	25
Norma XXIV - Instalações	25
Norma XXV - Horários	25
Norma XXVI - Calendário letivo	26
Norma XXVII- Entrada e Saída das crianças	26
Norma XXVIII - Alimentação	27
Norma XXIX - Vestuário	28
Norma XXX - Doenças e Acidentes.....	28



Norma XXXI - Atendimento aos Pais/Encarregados de Educação	29
Norma XXXII - Avaliação das crianças	30
Norma XXXIII - Promoção e Proteção das crianças	30
Norma XXXIV - Direitos dos Pais/Encarregados de Educação	30
Norma XXXV - Deveres dos Pais/Encarregados de Educação	31
Norma XXXVI - Direitos das Crianças	32
Norma XXXVII - Direitos dos Colaboradores.....	32
Norma XXXVIII - Deveres dos Colaboradores	32
Norma XXXIX - Direitos do Centro Social Arco-Íris	33
Norma XL- Deveres do Centro Social Arco-Íris.....	33
Norma XLI- Contrato de prestação de Serviços.....	33
Norma XLII - Livro de Reclamações	34
Norma XLV - Integração de Lacunas.....	36
Norma XLVI- Alterações ao Regulamento Interno.....	35
Norma XLVII - Disposições Finais	36



Capítulo I - Aspetos Gerais

Norma I - Âmbito de aplicação

1. O Centro Social Arco-Íris, fundado em 1999, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) que tem por objetivo promover o bem-estar e a qualidade de vida da população concelho de Águeda, com especial incidência para as populações residentes na zona da União das Freguesias de Recardães e Espinhel.
2. Com a celebração do Acordo de Cooperação para a resposta de Creche a 06/12/2022, com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, alarga o seu âmbito de atuação, pretendendo promover a infância em todas as suas potencialidades.
3. O presente Regulamento aplica-se a todos os membros da Comunidade Educativa em todos os espaços onde sejam realizadas atividades propostas pela Creche do Centro Social Arco-Íris (CSAI) e a todas as pessoas envolvidas no seu Projeto Educativo.
4. A Comunidade Educativa do Centro Social Arco-Íris integra as Crianças, os Pais e Encarregados de Educação, o Pessoal Docente e Não Docente, nos termos das respetivas responsabilidades e competências.

Norma II - Legislação aplicável

1. O presente Regulamento Interno rege-se pelo estipulado em:
 - a) Portaria n.º 218-D, 15 de Julho, define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.), e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
 - b) Lei n.º 76/2015, de 28 de julho, primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro e sexta alteração ao Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
 - c) Portaria n.º 411/2012, de 14 de dezembro e Portaria n.º 262/2011 de 31 de Agosto, que estabelecem as normas reguladoras das condições de funcionamento e instalação das creches;
 - d) Decreto-lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro, versão atualizada do Decreto-lei n.º 33/2014, de 4 de março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;



- A
- e) Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho de 2022, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuitidade das creches e creches familiares, integradas n sistema de cooperação, bem como das amas do Instituto da Segurança Social, I. P.;
 - f) Lei n.º 58/2019, de 8 de Agosto, que define a execução, na ordem jurídica nacional do Regulamento Geral de Proteção de Dados/RGPD;
 - g) Compromisso de cooperação na data em vigor;
 - h) Contrato Coletivo de Trabalho;
 - i) Lei n.º144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo e revoga os Decretos-lei n.º 146/99, de 4 de maio e 60/2011, de 6 de maio;
 - j) Circular Técnica da CNIS de 01/2017/Creche, frequência da resposta social de creche por crianças que completem os 3 anos até ao dia 31 de dezembro;
 - k) Portaria n.º 271/2020, de 24 de novembro, que define as condições específicas do princípio da gratuitidade da frequência da creche, em cumprimento com o disposto no n.º 1 do artigo 146º da Lei n.º 2/2020, de 31 de março;
 - l) Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro, que define as condições específicas do alargamento da gratuitidade da frequência da creche, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 159º da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro;
 - m) Portaria n.º 304/2022, de 22 de Dezembro que procede à primeira alteração da Portaria n.º 199/2021, de 21 de Setembro;
 - n) Portaria n.º 305/2022, 22 de Dezembro que procede ao alargamento da gratuitidade;
 - o) Estatutos do Centro Social Arco Iris;
 - p) Demais legislação em vigor em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.

Norma III - Localização

1. A Creche do Centro Social Arco Iris está sediada na Rua do Viso, n.º 260, Paradela, 3750-405 União de freguesias de Recardães e Espinhel, concelho de Águeda.

Norma IV - Objetivos da Resposta

1. A Resposta Social de Creche do Centro Social Arco-íris presta serviços de apoio à infância, destinando-se a acolher crianças até aos 36 meses de idade, durante o período diário



correspondente ao impedimento dos representantes legais. Para tal, dá resposta a necessidades tais como alimentação (almoço e lanche), higiene e atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade.

2. A Creche tem como objetivos:

- a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- b) Proporcionar à criança um ambiente de estabilidade e segurança afetiva, que seja própria ao desenvolvimento global, holístico e harmonioso das suas capacidades;
- c) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
- d) Respeitar as características individuais de cada criança, estimulando comportamentos que favoreçam aprendizagens significativas e diferenciadas;
- e) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, aconselhando o encaminhamento mais adequado;
- f) Proporcionar atividades adaptadas à realidade sociocultural do meio, oferecendo às crianças um largo leque de experiências estimulantes, bem como a continuidade e a intencionalidade educativa;
- g) Desenvolver as capacidades de experimentação, comunicação e criatividade;
- h) Incentivar a participação das famílias no processo educativo;
- i) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

3. Os serviços prestados pela Resposta Social de Creche são efetuados nos dias úteis, com os seguintes serviços e atividades incluídos na Mensalidade/Comparticipação Familiar:

- a) Cuidados adequados às necessidades da criança;
- b) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízos de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- c) Prestação de 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;



- g) Realização de atividades adaptadas à realidade sociocultural do meio, proporcionando às crianças um largo leque de experiências estimulantes, bem como a continuidade e a intencionalidade educativa;
- h) Pequenos passeios/deslocações dentro do concelho, que não comportem custos acrescidos para a Instituição;
- i) Material didático e de desgaste necessário para o desenvolvimento das atividades.

4. Os serviços prestados pela Resposta Social de Creche são efetuados nos dias úteis, com os seguintes serviços/atividades e artigos não incluídos na Mensalidade/Comparticipação Familiar:

- a) Anualmente a instituição poderá ter outros serviços/atividades, sendo necessário uma inscrição prévia e será disponibilizada a informação aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais do valor extra a pagar;
- b) Passeios/deslocações;
- c) Babetes;
- d) Chapéu da instituição;
- e) Ou outras que venham a ser programadas à posteriori.

Norma V - Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno tem como principais objetivos:

1. Estabelecer e assegurar a divulgação, assim como o cumprimento das presentes normas de funcionamento;
2. Promover o respeito pelos direitos de todos os elementos participantes da Comunidade Educativa da Resposta Creche do **CSAI**;
3. Promover a participação ativa de todos os intervenientes no âmbito do funcionamento e atividades desta Resposta Social.



Capítulo II – Organização e órgãos funcionais

Norma VI - Estruturas funcionais

1. O quadro de pessoal da Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar, voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.
2. As atividades da Creche do Centro Social Arco-Íris são asseguradas por uma equipa multidisciplinar constituída por:
 - a) Diretora Técnica
 - b) Educadoras de Infância
 - c) Ajudantes de Ação Educativa
 - d) Cozinheira
 - e) Auxiliar de cozinha
 - f) Auxiliar de Serviços Gerais
 - g) Outros elementos que asseguram o seu bom funcionamento.
3. Uma das Educadoras de Infância trabalhará em direta articulação com a Diretora Técnica, provendo as diretrizes pedagógicas da resposta social de creche.

Norma VII - Direção Técnica

1. A Direção Técnica da Resposta Social de Creche do **CSAI** compete a um técnico com formação na área das Ciências Sociais ou da Educação, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local visível.
2. Compete à Direção Técnica, o seguinte:
 - a) Representar a Creche do Centro Social Arco-Íris em assuntos de natureza pedagógica e, em conjunto com a Direção do Centro Social Arco-Íris, junto de todas as entidades;
 - b) Garantir a aplicação das diretrizes da Entidade de Tutela e o cumprimento de toda a legislação em vigor para o setor;
 - c) Desenvolver um modelo de gestão adequado ao bom funcionamento da Creche;
 - d) Supervisionar os critérios de admissão, conforme o disposto no presente Regulamento Interno;
 - e) Promover a melhoria contínua dos serviços prestados;
 - f) Gerir, coordenar e supervisionar os profissionais;



- g) Proceder à seleção da Equipa Educativa em conjunto com a Direção do Centro Social Arco-Íris;
 - h) Garantir a atualização e o cumprimento do Projeto Educativo e do Regulamento Interno;
 - i) Incentivar a participação das famílias e da equipa no planeamento e avaliação das atividades, promovendo uma continuidade educativa;
 - j) Promover uma inter-relação entre a Creche e os Pais numa perspetiva de continuidade relacional;
 - k) Supervisionar a elaboração de horários e escalas de serviço;
 - l) Garantir a atualização e formação profissional do Pessoal Docente e Não Docente;
 - m) Garantir a avaliação anual das atividades do Centro Social Arco-Íris;
 - n) Proceder à avaliação do desempenho do Pessoal Docente e Não Docente;
 - o) Elaboração de circulares informativas e afixação de ementas para os Encarregados de Educação;
 - p) Apresentar todas as questões relevantes para o funcionamento da Creche à Direção do CSAI e ouvir o seu parecer;
 - q) Controlo de presenças das funcionárias.
3. A Diretora Técnica será substituída nas suas ausências e impedimentos pela Educadora que com ela trabalhará em direta articulação.

Norma VIII - Equipa Educativa

1. A Equipa Educativa é composta pelo Conselho de Educadoras e pelas Ajudantes de Ação Educativa.
2. O Conselho de Educadoras é o órgão composto pela totalidade de Educadoras da Creche do Centro Social Arco-Íris que reúne sob a presidência de uma das Educadoras nomeada para o efeito. É o órgão que organiza, acompanha e avalia toda a atividade da Creche.
3. Nas reuniões do Conselho de Educadoras podem participar outros elementos que colaboram no trabalho com as crianças, sempre que se revele oportuno e necessário.
4. São competências do Conselho de Educadoras:
 - a) Elaborar o Plano Anual de Atividades;
 - b) Colaborar na elaboração, desenvolvimento e avaliação do Projeto de Sala, da responsabilidade de cada Educadora;
 - c) Colaborar ativamente na preparação, realização e avaliação das atividades gerais.
 - d) Debater questões de índole pedagógica e ajustá-las à realidade da Creche do CSAI;
 - e) Detetar dificuldades e/ou outras necessidades das crianças;



- f) Sugerir medidas de apoio a proporcionar às crianças que necessitem;
 - g) Refletir, para unificar critérios, sobre questões de funcionamento com relevância para a vida do **CSAI**;
 - h) Pronunciar-se sobre problemas que envolvam direta ou indiretamente as atividades e rotinas do trabalho com as crianças e a ação educativa das auxiliares;
 - i) Propor à Direção a realização de ações de formação;
 - j) Promover ações que estimulem o envolvimento dos Encarregados de Educação na vida da Creche e do **CSAI**;
 - k) Exercer as demais competências atribuídas por lei e pelo Regulamento Interno.
5. O Conselho de Educadoras reúne ordinariamente mensalmente, no início e no final do ano letivo para programar e avaliar a ação desenvolvida ao longo do ano e extraordinariamente sempre que seja convocado pela Diretora Técnica ou Coordenadora Pedagógica.
6. Das reuniões do Conselho de Educadoras são lavradas atas, em regime de rotatividade.
7. O trabalho a desenvolver pelas Ajudantes de Ação Educativa está diretamente dependente das orientações do Conselho de Educadoras e será supervisionado pela Direção Técnica.
8. À Educadora que preside o Conselho de Educadoras e que trabalha em Direta Articulação com a Diretora Técnica cabe também as funções de:
- a) Coordenar a aplicação do projeto educativo da creche;
 - b) Coordenar a atividade educativa, coadjuvando a diretora técnica, nomeadamente:
 - i. Orientação técnica de todo o pessoal técnico e auxiliar;
 - ii. Organização e distribuição do serviço educativo-pedagógico e sociofamiliar;
 - iii. Definição anual do horário de funcionamento, de acordo com as necessidades das famílias e salvaguardando o bem-estar das crianças.

Norma IX - Cozinha e Serviços Gerais

Os serviços de cozinha, e outros serviços gerais, nomeadamente limpeza e manutenção das instalações, são assegurados por profissionais diretamente selecionados pela Direção e são supervisionados pela Direção Técnica.



Capítulo III – Processo de admissão das crianças

Norma X - Condições de admissão

1. São admitidas na Creche do Centro Social Arco-Íris crianças de ambos os sexos, até aos trinta e seis meses de idade.
2. Para efeitos de admissão, os Pais/ Encarregados de Educação deverão preencher uma Ficha de Candidatura, disponível no site ou na secretaria, podendo ser entregue em papel, na secretaria, no seu horário. A Inscrição poderá ser feita a qualquer momento do ano letivo, estando sujeita a critérios de admissão.

Norma XI - Critérios de Admissão

1. Sempre que a capacidade da Resposta Social de Creche não permita a admissão de todas as crianças inscritas, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de seleção e priorização:
 - 1.1. Para as crianças nascidas a partir de 01 de Setembro de 2021 aplicam-se os critérios previstos na portaria nº 198/2022, de 27 de Julho:
 - a) Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
 - b) Crianças com deficiência/incapacidade;
 - c) Crianças filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo;
 - d) Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam a resposta social;
 - e) 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;
 - f) 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;
 - 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.
- 1.2. Para as restantes crianças aplicam-se os seguintes critérios:
- a) Agregado Familiar em situação de carência económica ou outro risco social- 25%
 - b) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos- 23%
 - c) Criança com Necessidades Educativas Especiais- 20%
 - d) Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social e/ou CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco- 17%
 - e) Famílias monoparentais ou numerosas- 10%
 - f) Criança com irmão (s) a frequentar a Instituição- 5%
2. Em caso de empate, o critério utilizado será a ordem de inscrição;
3. No caso de admissão de crianças com Necessidades Educativas Especiais, deverá ser objeto de avaliação conjunta dos Técnicos da Instituição e dos Técnicos Especialistas que prestam apoio à criança.

Norma XII - Candidatura

1. A inscrição é efetuada pelo Encarregado de Educação, na Secretaria da Instituição, mediante o preenchimento de Ficha de Candidatura, que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos (para crianças nascidas antes de 1 de Setembro de 2021):
 - a) Número do documento identificativo da criança e dos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais;
 - b) Número de Contribuinte da criança e dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
 - c) Número de Beneficiário da Segurança Social da criança;
 - d) Número do Serviço Nacional de Saúde ou do Subsistema a que a criança pertença;
 - e) Comprovativo da situação das vacinas e declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
 - f) Fotocópia dos documentos comprovativos de rendimentos do agregado familiar, constantes na Norma XXI;



- g) Fotocópia dos documentos comprovativos das despesas do agregado familiar, constantes na Norma XXI;
 - h) No caso de doença, maternidade ou desemprego, será solicitado o documento comprovativo da situação em causa;
 - i) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça a responsabilidade parental em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo da criança;
 - j) Em situações particulares poderá ser solicitada a certidão das responsabilidades parentais.
2. O período de inscrição decorre a partir do momento em que sejam entregues todos os documentos solicitados;
 3. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com o parecer do (a) Diretor (a) Técnico (a) e autorização da Direção;
 4. Os Encarregados de Educação que não pretendam entregar os documentos comprovativos dos rendimentos, ficarão sujeitos à assinatura de uma declaração de responsabilidade, na qual deverão pagar a mensalidade máxima, referente ao custo real do cliente no ano transato;
 5. À Direção do **CSAI** reserva-se o direito de averiguar, pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentos apresentados, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar, sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados, haja indícios de omissões ou declarações menos sérias quanto aos valores apresentados, de acordo com o conhecimento que houver do nível social das famílias;
 6. Quaisquer alterações aos dados constantes nessa ficha devem ser comunicados por escrito à Direção Técnica do **CSAI**;
 7. Será motivo de anulação da inscrição, a prestação de falsas declarações ou a apresentação de falsos documentos;
 8. As inscrições decorrem durante todo o ano letivo e as correspondentes admissões serão efetuadas sempre que existam vagas;
 9. A inscrição é válida pelo período de um ano letivo. Caso haja pretensão de manter a inscrição para o ano letivo seguinte, será necessária renovação.



Norma XIII - Admissão

1. Recebida a Ficha de Candidatura, a mesma é analisada pela Direção Técnica da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão e, quando tal se justifique, submeter à decisão da Direção do **CSAI**;
2. O Encarregado de Educação será informado da decisão da Instituição de acordo com o seleccionado na Ficha de Candidatura (excetuando durante o período de renovação de matrículas, onde a resposta poderá demorar mais algum tempo, sendo dada dentro da brevidade possível);
3. Após a decisão de admissão da criança, é agendada pela Educadora de Infância uma entrevista, onde é dada a conhecer aos Pais/Encarregados de Educação a dinâmica da Creche (nomeadamente as linhas orientadoras do Projeto Pedagógico e alguns pontos fulcrais deste Regulamento Interno), onde se precede ao preenchimento da Ficha de admissão e Ficha de Avaliação Diagnóstica e onde são facultadas outras informações de ordem prática. Esta reunião não deverá anteceder mais de um mês a entrada da criança na Creche; Nesta entrevista são preenchidos os seguintes documentos:
 - Pessoas a quem a criança pode ser entregue;
 - Pessoas a contactar em situações de emergência;
 - Autorização de administração de medicação;
 - Autorização para registo fotográfico e vídeo;
 - Autorização de saídas num raio de 5km;
 - Informação de contacto para plataforma electrónica;
 - Tomada de conhecimento do regulamento interno da resposta social.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de admissão.

Norma XIV – Período de inscrição

1. As inscrições podem ser efetuadas em qualquer período do ano, sendo o Encarregado de Educação da criança informado, durante o mês de abril, dos prazos e dos documentos a entregar nos serviços administrativos.
2. Em abril, os pais/encarregados de educação das crianças que já frequentam a Creche do **CSAI** serão consultados sobre a permanência (ou não) dos seus educandos no ano letivo seguinte. Caso não seja renovada a inscrição até à data indicada, não se garante a vaga para o ano seguinte.



3. O **CSAI** reserva-se o direito de não renovar a inscrição a crianças que não tenham cumprido o regulamento, bem como o não pagamento atempado das mensalidades;
4. Passado o prazo comunicado para a realização da renovação da inscrição, a vaga é colocada à disposição de outras crianças;
5. A renovação só fica completa com a entrega de todos os elementos, conforme a norma XIII;
6. Ordinariamente a seleção das crianças é realizada durante o mês de junho.
7. Anualmente é assinado um contrato de prestação de serviços entre o **CSAI** e os Pais/ Encarregados de Educação de cada criança, com a atualização da mensalidade e dos serviços contratados.

Norma XV - Acolhimento de novas crianças

1. Na data de início da prestação de serviços terá início o Programa de Acolhimento Inicial (PAI), que é elaborado pelo (a) Educador(a) de Infância;
2. O PAI este será acordado com a família na entrevista de admissão, devendo cumprir um período de adaptação de cerca de trinta dias, da criança à Instituição, aos colaboradores, ao grupo de pares e ao espaço. Será efetuada uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial no final desse mesmo período;
3. Se durante o Programa de Acolhimento Inicial se verificar que o cliente não se integra ou adapta ao funcionamento da Resposta Social, proceder-se-á à identificação dos indicadores que conduzem à sua inadaptação e à definição e implementação de estratégias para estes serem superados. Se após estas medidas, a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao Encarregado de Educação de rescindir o Contrato de Prestação de Serviços;
4. No primeiro dia na Creche do **CSAI**, a equipa técnica é responsável pelo acolhimento da criança e respetiva família, facultando informações sobre os procedimentos relativamente ao acolhimento diário;
5. Durante o processo de integração são fornecidas informações sobre a evolução do cliente.

Norma XVI - Lista de espera

1. A lista de Espera é atualizada semestralmente pelos serviços administrativos. No caso de desistência arquiva-se o processo na área administrativa por um período mínimo de 1 ano e atualiza-se a lista novamente;
2. Os serviços administrativos informam por escrito o candidato, sempre que haja vaga;



3. Quando existam alterações nas condições em que foi incluído na lista de espera, por inexistência de vaga, efetua-se uma nova avaliação dos requisitos;
4. Se existir vaga, os responsáveis pela gestão da lista de espera procedem à avaliação dos candidatos, sendo selecionado o que tiver maior pontuação.

Norma XVII - Processo Individual da Criança

1. Após a admissão da criança é atribuído um número de cliente, intransmissível, que corresponde ao número do seu Processo Individual;
2. O Processo Individual está dividido em dois processos:
 - a. O Processo Administrativo Individual, onde se encontram registadas todas as informações referentes ao processo de admissão e que é da responsabilidade da Diretora Técnica, sendo composto por:
 - Ficha de Candidatura;
 - Critérios de admissão aplicados;
 - Exemplar de Contrato de Prestação de Serviços;
 - Declaração sobre o conhecimento e aceitação do regulamento interno;
 - Declaração sobre o conhecimento do tratamento dos dados pessoais;
 - Identificação do cliente/significativos;

Criança:

- Número de Cartão de Cidadão ou Boletim de Nascimento e Comprovativo de NISS; NIF e N° Sistema Nacional de Saúde (cartão de utente)
- Boletim de Vacinas (obrigatório) e Atestado Médico (caso se aplique)
- Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (caso se aplique)

Encarregados de Educação:

- Número de Cartão de Cidadão ou BI + Cartão de Contribuinte + Cartão de Beneficiário (NISS);
- Documentos de cálculo de mensalidade (IRS último ano Pais ou membros do agregado familiar: Nota liquidatária: 3 últimos Recibos de vencimento dos Pais ou de quem faça parte do agregado familiar; Comprovativo de renda de casa ou empréstimo bancário com valor pago mensalmente; Comprovativos de despesas dos últimos 3 meses com transportes públicos e/ou doença crónica comprovada)
- Folha de cálculo da comparticipação familiar



- Documento de Inscrição nas atividades extra
 - Exemplar da Apólice de Seguro Escolar;
 - Autorização para fotografias, caso exista;
 - Autorizações para visitas de estudo, caso existam;
 - Cartas de atraso no pagamento da comparticipação familiar com comprovativo de envio
 - Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - Documento judicial com regulação das responsabilidades parentais;
 - Registo da data e motivo da cessação ou rescisão de contrato de prestação de serviços;
 - Outros documentos, sempre que tal se justifique.
- b. Processo Pedagógico Individual, onde se encontram registadas todas as informações referentes ao processo de avaliação e de monitorização da criança, registos de ocorrências e os contatos dos familiares próximos da criança, é da responsabilidade da Educadora de Infância, sendo composto por:
- Ficha de admissão;
 - Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - Programa de Acolhimento Inicial e o seu relatório;
 - Plano de Desenvolvimento Individual da Criança e Avaliação;
 - Avaliações periódicas do desenvolvimento da criança;
 - Termos de responsabilidade relativamente à saúde e à medicação, sempre que tal se justifique;
 - Registo de ocorrências, sempre que tal se justifique;
 - Declaração que identifique as pessoas autorizadas a ir buscar a criança, com indicação expressa de cada número de BI ou CC;
 - Autorização para captação e divulgação de imagens;
 - Outras informações relevantes para o desenvolvimento da criança.
3. Toda a informação constante no Processo Individual do Cliente é confidencial, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais (Decreto-Lei nº 67/98 de 26 de outubro) e o acesso ao mesmo é de carácter reservado;
4. O Encarregado de Educação do Cliente tem acesso ao processo individual da criança, se assim o desejar;



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

5. Tanto o Processo Administrativo como o Processo Pedagógico Individual da Criança serão guardados em arquivo durante um período de 5 anos após a cessação da prestação do serviço, findo o qual será eliminado.

Norma XVIII - Seguro escolar

1. A cobertura do seguro de acidentes pessoais abrange todos os clientes que frequentam a Resposta Social durante as atividades desenvolvidas tanto nas instalações do **CSAI** como no exterior das mesmas;
2. O pagamento do referido seguro é da responsabilidade da Instituição, estando incluído no valor da inscrição para os clientes não abrangidos na Portaria nº 198/2022, de 27 de Julho.
3. O referido seguro não abrange objetos pessoais que os clientes possam utilizar ou trazer, como por exemplo: óculos, aparelhos, objetos de ouro, entre outros.

Capítulo IV – Mensalidades

Norma XIX – Mensalidades/ Comparticipação Familiar

1. A mensalidade/Comparticipação familiar é determinada, regra geral, antes do início de cada ano letivo, com base no anexo da Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho. Devendo ser revista, a qualquer momento, se existir alteração de rendimentos e/ou de elementos do agregado familiar.
2. Considera-se **Comparticipação Familiar**, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada Resposta Social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar (ver tabela no ponto 5, da Norma XXI);
3. Entende-se por **Agregado Familiar**, para além do cliente, 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 à mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem a criança esteja confiada por decisão judicial ou administrativa;



e) Adotados e tutelados por qualquer um dos elementos de agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa a qualquer um dos elementos.

3.1. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3.2. 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, do titular ou de algum dos membros 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 caráter temporário.

4. Para efeitos de 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 (pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e pensões de alimentos);
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- 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).

4.1. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias, de produtos e de serviços prestados;

4.2. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à



- cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;
- 4.2.1. Sempre que desses imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
- 4.2.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- 4.3. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte;
- 4.3.1. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- 4.4. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
5. Consideram-se como **despesas mensais fixas do agregado familiar**, deduzidas no rendimento mensal líquido, as seguintes, desde que devidamente comprovadas:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.



- 5.1. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto anterior, podem as Instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
6. Para os clientes abrangidos pela gratuidade prevista na Portaria nº198/2022, de 27 de Julho, apenas as atividades extra projeto pedagógico de carácter facultativo que as instituições pretendam desenvolver nos quais os pais ou representantes legais inscrevam as crianças, bem como a aquisição de uniformes escolares estão excluídos da medida da gratuidade.

Norma XX - Processo de cálculo da Mensalidade/Comparticipação Familiar

1. De acordo com a Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho, o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

n

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal;

RAF = Rendimento do Agregado Familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

2. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar;
- 2.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Instituição convencionar um montante de Participação familiar até ao limite da Participação familiar máxima;
- 2.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 2, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da Participação familiar máxima.
3. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos;



4. Para determinação da Comparticipação Familiar pela utilização dos equipamentos e serviços da Resposta Social Creche, o agregado familiar, de acordo com o rendimento *per capita* mensal apurado, é posicionado num dos seguintes escalões indexados à RMMG:

Escalões	1º Escalão	2º Escalão	3º Escalão	4º Escalão	5º Escalão	6º Escalão
RMMG	≤ 30%	> 30% ≤ 50%	> 50% ≤ 70%	>70% ≤100%	> 100% ≤ 150%	>150%

5. O valor da Comparticipação Familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem ao rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, definida pela Instituição da seguinte forma:

Escalões de Rendimento	1º Escalão	2º Escalão	3º Escalão	4º Escalão	5º Escalão	6º Escalão
Percentagem a aplicar sobre o rendimento <i>per capita</i>	15%	22,5%	27,5%	30%	32,5%	35%

6. Tratando-se de uma resposta social a iniciar atividade, o cálculo do custo real do cliente tem em conta as despesas do orçamento e número de clientes previstos para o ano correspondente. A Comparticipação Familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na Resposta Social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área;
7. Considera-se custo mensal 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 do número de clientes que frequentaram a Resposta Social nesse ano. Em caso de início de atividade, o cálculo do custo mensal real do utente tem em conta as despesas orçamentadas e o número de utentes previstos para o ano correspondente.
8. Haverá lugar a uma redução de 10% na Comparticipação Familiar mensal, quando se verifique a frequência na mesma resposta social por mais de um elemento do mesmo agregado familiar.



9. Haverá lugar a uma redução de 10% na Participação Familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
10. É garantida a gratuitidade de frequência de creche a todas as crianças cujo agregado familiar pertença ao 1.º e 2.º escalão de rendimentos, conforme prevista na Portaria nº 199/2021, de 21 de Setembro, bem com a todas as crianças nascidas a partir de 01 de Setembro de 2021 conforme prevista na Portaria nº 198/2022, de 27 de Julho, decorrendo uma participação financeira no âmbito dos acordos de cooperação, equivalente ao valor da participação familiar cobrada às famílias.

Norma XXI - Pagamento da mensalidade

1. O pagamento da Mensalidade/Participação Familiar é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, junto dos serviços administrativos da instituição usando o terminal multibanco ou através de transferência bancária;
2. Os Pais/ Encarregados de Educação das crianças que optem por pagar anualmente a mensalidade terão um desconto de 5% sobre o valor total das mensalidades.
3. Sempre que se verifique a frequência na mesma resposta social por mais de um elemento do mesmo agregado familiar, haverá lugar a uma redução de 10% na participação mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar.
4. Em caso de faltas ou irregularidade de frequência, as prestações devidas ao CSAI nesse mês, não sofrem alteração, exceto em períodos de ausência devidamente justificados. Neste caso, e se o período de ausência se prolongar por mais de 15 dias consecutivos, haverá lugar a 10% de desconto na mensalidade do mês seguinte, desde que devidamente justificada.
5. Pela retribuição dos serviços prestados pela Instituição os/as clientes e/ou pessoa próxima estão obrigados ao pagamento de 12 mensalidades por ano, de setembro a agosto.
6. Sempre que se verifiquem atrasos no pagamento da mensalidade, a Direção **CSAI**, poderá intervir.
7. Os clientes não abrangidos pela medida da gratuitidade prevista na Portaria nº 198/2022, de 27 de Julho, obriga-se ainda ao pagamento da Inscrição para cada ano letivo, de acordo com o preçário da instituição.



Norma XXII - Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa dos Pais/ Encarregados de Educação

1. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a frequência do **CSAI** pela criança até à regularização das mensalidades (após ser realizada a análise individual da situação e visto todas as possibilidades de resolução da questão).
2. Perante ausências de pagamento de duas ou mais mensalidades, sem motivo justificativo, poderá ser objeto de cancelamento imediato dos serviços prestados.
3. Em situação de desistência sem aviso prévio de 30 dias, deverá ser pago o valor correspondente a uma mensalidade.
4. A interrupção da prestação dos serviços é admitida em situações de doença e férias da criança. O prazo dessa interrupção deve ser dado a conhecer à Educadora de Infância e aos Serviços Administrativos.

Norma XXIII - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. É admitida a cessação da prestação de serviço por iniciativa dos Pais/ Encarregados de Educação, desde que comunicados com uma antecedência mínima de 30 dias.
2. Excetua-se ao número anterior casos de força maior, cabendo à Direção da Instituição essa decisão.



Capítulo V – Instalações e regras de funcionamento

Norma XXIV - Instalações

1. A Creche do **CSAI** tem capacidade para acolher 46 crianças até aos 36 meses de idade, dispondo das seguintes instalações:
 - Berçário (com sala parque e sala de berços)
 - Sala de amamentação
 - Duas salas de creche
 - Sala de isolamento
 - Receção
 - Secretaria / Atendimento de Pais/ Encarregados de Educação
 - Sala de Reuniões
 - Gabinete de Direção Técnica
 - Instalações sanitárias para crianças e adultos
 - Cozinha, despensa e compartimento de lixos
 - Refeitório
 - Espaços de recreio exteriores
2. Todos os equipamentos estão apetrechados com mobiliário adequado e material didático de acordo a idade das crianças;
3. Sendo a Receção, a Secretaria, o Gabinete de Direção Técnica, a Cozinha, bem como os espaços exteriores, comuns a Resposta Social de Centro de Dia.

Norma XXV - Horários

1. A Resposta Social de Creche funciona todos os dias úteis, das 7h30 às 19h00;
2. O período de permanência da criança na Resposta Social de Creche deve coincidir com o horário de trabalho de um dos pais, uma vez que é de extrema importância para o seu desenvolvimento global e afetivo, a permanência no seio da família, sendo definido no contrato de prestação de serviços individualmente celebrado.
3. A Secretaria funciona todos os dias úteis, das 9h00 às 18h00;
4. A partir das 19h não será permitida a permanência de qualquer criança nas instalações do CSAI.
5. Após o horário de encerramento da creche (19h) serão cobrados 5 euros de multa, e por cada 5 minutos depois são somados 0,50 cêntimos. A multa só será anulada se os pais apresentarem por escrito uma justificação válida.



- a) Nos casos de reincidência de atrasos superior a 3 vezes será aplicado uma multa de 10 euros.

Norma XXVI - Calendário letivo

1. No início do ano letivo, em setembro, será apresentado aos Encarregados de Educação, um calendário com os dias de atividades e celebrações, planeadas para o ano letivo em curso.
2. O CSAI encontra-se aberto de segunda a sexta-feira, exceto nas seguintes datas:
 - a) Aos sábados e domingos;
 - b) Em todos os feriados nacionais;
 - c) No feriado municipal;
 - d) Nos dias 24 de dezembro e 31 de dezembro;
 - e) Na 3ª F de Carnaval e Segunda-Feira de Páscoa;
 - f) Sempre que recomendado pelos Serviços de Saúde, no caso de surtos de doenças infetocontagiosas ou por motivo de infestação das instalações devido a fatores externos ao funcionamento da instituição;
 - g) Quando por razão de força maior e do superior interesse dos clientes e das famílias for deliberado pela Direção, após aviso prévio aos interessados;
 - h) No mês de agosto a abertura da creche fica condicionada à:
 - Necessidade manifestada pela maioria dos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais;
 - Inscrição prévia por um impresso próprio, até 20 de março, acompanhado de declaração da entidade patronal em como os dois progenitores se encontram a trabalhar neste período e indicação do seu período de férias correspondente aos 22 dias, para que as crianças usufruam de férias em família;

Norma XXVII- Entrada e Saída das crianças

1. O acolhimento diário das crianças é feito entre as 7h30 e as 9h30m, pela equipa educativa. Nas salas de 1 e 2 anos, a partir das 9h têm início as atividades e é muito importante que estejam todos. Qualquer interrupção, além de prejudicar o desenrolar da atividade, pode pôr em causa a tranquilidade das crianças.
 - a. Em caso de situações de horários de trabalho diferenciados dos Encarregados de Educação, este horário poderá ser alterado.
2. Reserva-se desde já o direito de recusar a receção de crianças que apresentem sintomas evidentes de doença e/ou de outros comportamentos, que ponham em causa o bem-estar e a saúde dos outros clientes e dos colaboradores da Instituição;



3. O horário recomendado de saída das crianças é a partir das 16h, hora a que terminam as atividades orientadas pelas Educadoras. Contudo, as crianças poderão sair até às 19h, período durante o qual continuarão apoiadas por elementos da equipa educativa.
4. No caso de serem outras pessoas a recolher as crianças, os seus nomes terão de constar, obrigatoriamente, na ficha de autorizações existente para o efeito, bem como a fotocópia de documento com fotografia e no próprio dia os Pais/ Encarregados de Educação devem informar a Educadora.
5. Em caso algum será permitida a recolha de crianças por menores de 16 anos;
6. Sempre que uma criança tiver que chegar mais tarde ou tiver de sair antes do horário habitual, os Pais/Encarregados de Educação devem comunicar o facto à respetiva Educadora de Infância e entregar a respetiva justificação.

Norma XXVIII - Alimentação

1. As ementas, elaboradas por Nutricionista tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases de desenvolvimento das crianças, serão afixadas, semanalmente, na Instituição, em local próprio, estando também disponíveis no site do **CSAI**;
2. A Creche do Centro Social Arco Iris fornecerá o almoço (entre as 11h00 e as 12h00) e o lanche (entre as 15h00 e as 16h00), bem como o reforço da manhã e da tarde (caso se entenda necessário de acordo com o horário de entrada e saída da criança);
3. Excetuando qualquer situação pontual, as dietas especiais só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica;
4. Deverão ser tidas em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar, mediante a apresentação de declaração médica;
5. Nos casos em que a criança consuma produtos diferentes dos que normalmente são adquiridos pela Instituição, ao Encarregado de Educação cabe a responsabilidade de fornecer os referidos produtos. Estes terão de vir devidamente acondicionados e identificados, sendo feito o controlo no ato da receção;
6. De modo a cumprir com a legislação em vigor ao Nível da Segurança e Higiene Alimentar, e também para garantir a segurança e saúde das crianças não é permitido trazer de casa produtos alimentares, salvo exceções a acordar com a Educadora da Sala e sob o conhecimento da Direção Técnica;
7. Para as crianças do berçário, o leite em pó é fornecido pelos pais ou por que exerça as responsabilidades parentais das crianças. As papas são fornecidas pela instituição salvo se os pais preferirem uma papa específica, sendo que nestes casos é da sua responsabilidade a disponibilização das mesmas;



8. O local de amamentação será em local reservado e próprio para esse fim. A amamentação ao peito será dada de acordo com a disponibilidade da mãe, que poderá entrar na Instituição à hora que lhe for mais conveniente.

Norma XXIX - Vestuário

1. Todas as crianças devem ter na Creche uma mochila com duas mudas de roupa completas, adequadas à estação do ano, e sacos para a roupa suja, tudo devidamente identificado com o nome da criança.
2. As crianças deverão trazer os seus produtos de higiene pessoal (nomeadamente: toalhetas, fraldas, creme de muda fraldas e soro em unidoses (caso necessário)), bem como os seus pertences pessoais, tais como, chupeta e caixa, fralda (caso se aplique).
3. Todo o vestuário e pertences individuais devem estar devidamente identificados.
4. Estes objetos serão guardados em local próprio e devidamente identificado, com o nome da criança.
5. As roupas da cama são fornecidas pelas famílias, à exceção da forra do catre/berço. No inverno uma manta e no verão um lençol, sendo que a instituição assegura a sua higienização.
6. O Centro Social Arco Iris não se responsabiliza pela perda ou estrago de objetos de ouro, prata, dinheiro ou brinquedos que as crianças transportem de suas casas.

Norma XXX - Doenças e Acidentes

1. De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral, e numa perspetiva preventiva, qualquer criança que apresente sintomas de febre a partir de 37.5°C, diarreia, vómitos, dores de barriga, manchas na pele ou parasitas, não deverá frequentar a Creche até indicação médica, total desaparecimento dos sintomas ou desinfestação (em caso de piolhos, pulgas).
2. A Educadora de Infância ou Ajudante de Ação Educativa que, ao receber a criança, verificar sintomas de doença, não permitirá que esta fique no **CSAI** e a família será aconselhada e levá-la ao médico, só podendo voltar a frequentar a Creche mediante a apresentação de declaração médica ou se já não apresentar os mesmos sintomas. Se durante dois dias forem registados dois episódios seguidos de febre, a criança só poderá voltar a frequentar o CSAI passadas 24h sem febre e sem administração de medicação.
3. Em caso de qualquer sintoma de doença se verificar durante a permanência da criança na Instituição, cabe à Educadora responsável da sala contatar de imediato o Encarregado de Educação, para que a criança seja assistida o mais rapidamente possível;



4. Em situações graves e de grande urgência, os pais/encarregados de educação serão contactados para virem buscar a criança com a máxima brevidade. Em caso de grande necessidade, a equipa técnica acionará os meios de socorro, (sendo simultaneamente contactados os pais/ encarregado de educação), sendo a criança acompanhada por uma das figuras de referência (educadora ou auxiliar) até que seja possível a presença de um dos pais.
5. As despesas referentes a acidentes serão cobertas pelo Seguro de Acidentes Pessoais.
6. Se forem os Pais/Encarregados de Educação a levar a criança ao Hospital deverão entregar depois no **CSAI** a declaração de assistência nos Serviços Administrativos, que comunicarão à Companhia Seguradora.
7. Em caso de doença infetocontagiosa, a criança só poderá regressar à Instituição mediante a apresentação de declaração médica comprovativa da inexistência de perigo de contágio;
8. Na eventualidade do médico de família se recusar a passar a declaração médica, o encarregado de educação deve informar esse fato por escrito e entregar nos serviços administrativos;
9. A vigilância médica das crianças é da responsabilidade das famílias. Em caso de surto epidémico, como medida profilática, deverá ser pedida a colaboração do Centro de Saúde de Águeda.
10. A medicação sujeita a receita médica que tenha de ser administrada à criança em horário de permanência na Instituição, deverá ser acompanhada de:
 - a) Prescrição/declaração médica, onde conste o nome do medicamento e posologia;
8. Se não estiverem reunidas as questões anteriores, não se aceita administrar a medicação, pelo que terá de assumir o Encarregado de Educação a administração da medicação e responsabilizar-se por eventuais efeitos secundários advindos da toma.

Norma XXXI - Atendimento aos Pais/Encarregados de Educação

1. A comunicação com os pais é feita diária e presencialmente pelos elementos da equipa pedagógica sendo comunicadas informações de relevo para o bem-estar da criança. A educadora utiliza a plataforma ChildDiary ou o e-mail para comunicar aos pais atividades e aquisições feitas pela criança no período de frequência da Creche.
2. A Educadora está disponível para o atendimento aos Pais/Encarregados de Educação da Resposta Social Creche, de acordo com o horário estipulado no início de cada ano letivo, mediante marcação prévia;
3. Em situações excepcionais, a Educadora responsável poderá agendar outro horário para o atendimento, de acordo com as necessidades dos Pais/Encarregado de Educação.



Norma XXXII - Avaliação das crianças

1. A avaliação constitui um elemento essencial do processo educativo. Para tal deve ser integral, equilibrada, contínua, esclarecedora e adequada à idade da criança, de forma a proporcionar aos Pais/ Encarregados de Educação o conhecimento da evolução verificada no desenvolvimento das capacidades da criança.
2. A avaliação do desenvolvimento da Criança é da competência da Educadora e será comunicada aos Pais/ Encarregados de Educação semestralmente em reunião.

Norma XXXIII - Promoção e Proteção das crianças

Tendo a Resposta Social de Creche do **CSAI** como grande objetivo a promoção e proteção das crianças, norteia a sua atuação segundo os seguintes objetivos:

1. Potenciar os fatores de proteção que podem beneficiar todas as crianças e suas famílias.
2. Identificar precocemente as crianças que se encontram em situação de risco e intervindo dentro das suas competências, evitando assim que essas situações se agravem e se tornem de perigo.
3. Referenciar a criança e/ou a família, com o seu conhecimento informado, às Entidades com competência em Matéria de Infância e Juventude em função das suas necessidades, nomeadamente de saúde, ação social e outras.
4. Intervenção nas situações de maus-tratos e outras situações de perigo e eventual sinalização à Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, polícia e/ou Ministério Público.

Capítulo VI – Direitos e Deveres

Norma XXXIV - Direitos dos Pais/Encarregados de Educação

1. Ser tratado com equidade e reconhecimento da sua dignidade, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Ser tratado com cortesia, cordialidade e educação;
3. Conhecer o Projeto Educativo da Creche do **CSAI** e exigir a sua aplicação nos projetos e atividades planeadas e executadas;
4. Conhecer o Regulamento Interno e exigir o seu cumprimento;
5. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis para a respetiva Resposta Social, atividades e espaços de recreio;
6. Participar nas atividades promovidas pela Creche;
7. Receber esclarecimentos relativos aos objetivos pedagógicos;



8. Manter relação com a Equipa Educativa, de modo a favorecer conjuntamente a formação integral das crianças, de acordo com aquilo que se estabelece no presente Regulamento.
9. Ter acesso à ementa semanal;
10. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
11. A garantia que os seus dados pessoais sejam tratados com sigilo e confidencialidade e em obediência às obrigações decorrentes do RGPD, tendo o respeito pela sua privacidade e preservação de identidade;
12. Requerer reuniões com os responsáveis, sempre que se justificar, presencial ou através de plataformas online;

Norma XXXV - Deveres dos Pais/Encarregados de Educação

1. Conhecer e contribuir para o cumprimento do Projeto Educativo e das normas contidas no presente Regulamento;
2. Garantir o cumprimento da assiduidade e pontualidade por parte da criança;
3. Acompanhar o processo de ensino aprendizagem da criança, informando-se, sendo informado e informando sobre todas as matérias relevantes no processo educativo das crianças e mantendo uma relação de parceria com os Educadores.
4. Prestar toda a informação com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente;
5. Informar a Educadora de Infância responsável de sala, solicitando reserva de divulgação se assim o entender, de todas as informações sobre as condições de saúde e características de comportamento do cliente que possam envolver riscos para o mesmo ou para terceiros;
6. Colaborar com o pessoal técnico na resolução de problemas referentes à criança, no sentido da sua melhor integração e adaptação à Instituição;
7. Tratar com respeito e dignidade todos os colaboradores da Instituição e seus dirigentes;
8. Apresentar sugestões que visem o melhor funcionamento do Centro Social Arco Iris e/ou resposta onde a criança se encontra;
9. Vir buscar a criança sempre que a mesma apresente sintomas de doença, logo que contactado pela Instituição;
10. Pagar, pontualmente, até dia 8 de cada mês, a comparticipação familiar ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
11. Informar de todas as alterações a nível de documentação e informação do agregado familiar, mantendo atualizados todos os dados de contacto.



Norma XXXVI - Direitos das Crianças

1. Usufruir de uma Educação e ambiente que assegurem o seu pleno desenvolvimento, de acordo com o Projeto Educativo da Creche do **CSAI**.
2. Ser educada num espírito de compreensão e tolerância e participar em todas as atividades propostas.
3. Utilizar todos os espaços que lhes estão destinados, bem como todo o material adequado e sempre apresentado nas devidas condições de higiene e segurança.
4. Beneficiar de apoios específicos adequados às suas necessidades individuais.
5. Ser respeitada na sua integridade e dignidade pessoais.
6. Ser avaliada de acordo com critérios e objetivos definidos.
7. Ver salvaguardada a sua segurança e ser assistida, de forma pronta e adequada, em caso de acidente ou doença súbita;
8. Ver garantida a confidencialidade dos elementos e informações constantes do seu processo individual.

Norma XXXVII - Direitos dos Colaboradores

1. Encontrar na sua atividade um ambiente em que se possam realizar, sentir apoiados e confiantes;
2. Ter acesso a formação e informação de acordo com a atividade profissional de cada colaborador;
3. Ter privacidade;
4. Apresentar sugestões ou propostas, que possam contribuir para a melhoria dos serviços prestados;
5. Ter seguro de risco de doenças profissionais;
6. Usufruir da remuneração, correspondente à sua qualificação profissional e observado o Contrato Coletivo de Trabalho vigente.

Norma XXXVIII - Deveres dos Colaboradores

1. Cumprir com rigor as tarefas que lhe forem atribuídas, procurando contribuir para a concretização do Projeto Educativo da Resposta Social Creche do **CSAI**;
2. Garantir a qualidade do serviço proporcionando um equilibrado desenvolvimento global da criança.
3. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e realizar as suas tarefas com zelo e diligência;
4. Colaborar ativamente na construção de uma autêntica Comunidade Educativa.



5. Cooperar nas atividades realizadas pela instituição;
6. Desenvolver a sua atividade com responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para uma prestação de serviços com qualidade e para o bom nome da instituição;
7. Guardar lealdade à instituição, nomeadamente não divulgando informações que violem a privacidade daquela ou dos seus Clientes;
8. Reconhecer e respeitar as diferenças culturais e pessoais das crianças e famílias e demais membros da Comunidade Educativa, promovendo a integração e a colaboração.
9. Estar disponíveis para dialogar com os Encarregados de Educação, quando estes o solicitem ou quando tal se revele necessário.
10. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho, que lhe estejam confiados pela entidade.

Norma XXXIX - Direitos do Centro Social Arco-Íris

1. Ser tratada, na pessoa dos Dirigentes e Colaboradores, com respeito e dignidade;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no contrato assinado por ambas as partes, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Ver respeitado o seu património;
4. Suspender ou cancelar os serviços prestados, sempre que os Clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento;
5. A interrupção da atividade da resposta, sempre que seja deliberado pela Direção, sendo o responsável/Encarregado de Educação avisado com devida antecedência;

Norma XL- Deveres do Centro Social Arco-Íris

1. Cumprir o estipulado no Contrato de Prestação de Serviços, bem como as normas do presente Regulamento Interno;
2. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do Cliente;
3. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada Cliente;
4. Assegurar a existência de Recursos Humanos necessários para o serviço;
5. Proceder à admissão dos Clientes de acordo com os critérios definidos neste Regulamento;
6. Assegurar que a Propriedade do Cliente seja preservada durante a prestação do serviço.



Norma XLI - Contrato de Prestação de Serviços

- 1- Nos termos da legislação em vigor, entre o seu Responsável Legal e o Centro Social Arco Íris deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços em duplicado, sendo um exemplar entregue ao primeiro e o outro arquivado no processo da criança.
- 2- O Contrato de Prestação de Serviços vigora pelo período de um ano letivo, renovando-se por igual período caso se mantenham as condições contratuais.
- 3- É garantida a confidencialidade dos dados recebidos e a sua utilização apenas destinada ao fim a que se destina.

Norma XLII - Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria sempre que desejado.

Qualquer reclamação poderá ser também apresentada por via eletrónica em www.livroreclamacoes.pt.

Norma XLIII- Proteção de Dados

De acordo com a legislação em vigor e o Regulamento Geral de Proteção de Dados, o Centro Social Arco Iris, na qualidade de Responsável pelo Tratamento, informa os Pais e/ou Encarregados de Educação na qualidade de Titular de Dados Pessoais e de responsável legal pelo Titular de dados pessoais menor de idade que:

- a) Tratará os dados pessoais recolhidos ao longo da relação de prestação de serviços com a finalidade de execução do contrato de prestação de serviços que se celebra.
- b) Garante a estrita confidencialidade no tratamento dos dados pessoais, estando empenhada em manter os seus dados seguros e que para tal emprega medidas de segurança apropriadas para assegurar que a protecção dos seus dados pessoais e impedir o acesso a pessoas não autorizadas.
- c) Conservará os dados pessoais pelo período de tempo de execução do contrato e ainda pelo período necessário ao cumprimento das suas obrigações legais.
- d) Os Pais e/ou Encarregados de Educação na qualidade de Titular de Dados Pessoais e de Responsável Legal pelo Titular de Dados Pessoais menor de idade tem o direito de solicitar o acesso aos dados pessoais, a sua retificação ou apagamento, assim como de solicitar a limitação, portabilidade ou de se opor ao seu tratamento se tal for legalmente possível.



- e) Os Pais e/ou Encarregados de Educação na qualidade de Titular de Dados Pessoais e de Responsável Legal pelo Titular de Dados Pessoais menor de idade pode, se legalmente possível, retirar o consentimento dado, sem que tal afete o tratamento de dados feito anteriormente ao abrigo do consentimento dado.
- f) O exercício dos direitos elencados poderá ser feito por e-mail para geral@csarcoiris.pt ou por escrito para a morada da Instituição.
- g) Os Pais e/ou Encarregados de Educação na qualidade de Titular de Dados Pessoais e de Responsável Legal pelo Titular de Dados Pessoais menor de idade, caso considere que os dados pessoais não são devidamente tratados ou que os seus Direitos são respeitados, poderá apresentar uma reclamação/queixa à Comissão Nacional de Proteção de Dados ou a outra Autoridade de Controlo, obtendo para o efeito, junto da secretaria os respectivos contatos.
- h) Para o esclarecimento de qualquer questão relacionada com a proteção de dados pessoais, os pais ou encarregados de educação na qualidade de Titular de Dados Pessoais e de Responsável Legal pelo Titular de Dados Pessoais menor de idade, deverão contactar o Centro Social Arco Iris.

Norma XLIV- Competência para a resolução de litígios

1- Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente:

- a) Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, considera-se competente para resolução do litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços ou em alternativa a entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.
- b) Caso não exista entidade de resolução alternativa de litígios com competência no local da celebração do contrato ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor deste, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org.
- c) Para atualizações e mais informações, pode consultar o Portal do Consumidor em www.consumidor.pt.



2- Para a resolução de quaisquer litígios emergentes do presente contrato, as partes convencionam desde já como competente o Tribunal Judicial da Comarca de Aveiro – Juízos de Águeda, com expressa renúncia a qualquer outro.

Capítulo VII – Disposições Finais

Norma XLV - Integração de Lacunas

Todas as omissões que se verificarem no presente Regulamento Interno, serão objeto de análise e decisão por parte da Direção, de acordo com os Estatutos da Instituição e em concordância com a legislação em vigor.

Norma XLVI

Alterações ao Regulamento

1- Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social Arco Iris deverá informar os Responsáveis Legais sobre qualquer alteração ao presente regulamento, com antecedência mínima de 30 dias em relação à sua entrada em vigor.

2- Das alterações ao regulamento interno deverá ser dado conhecimento ao Instituto de Segurança e Solidariedade, com a antecedência mínima de 30 dias em relação à sua entrada em vigor.

Caso seja solicitado, será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

O Regulamento Interno encontra-se afixado, na entrada da instituição e disponível no endereço eletrónico www.csarcoiris.pt/ para consulta.


Norma XLVII - Disposições Finais

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 26 de outubro de 2023, após 30 dias da comunicação ao Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro.

O Presidente


(João Pedro Marques Lima)

O Vice-Presidente


(António Fonseca Marques)



O Tesoureiro

(Lucélio Carlos da Conceição Figueiredo)

A Secretária

(Maria do Rosário de Ascensão Baptista)

O Vogal,

(António José Dias de Figueiredo)

A Vogal,

(Rita Alexandra Ferreira de Melo)

O Vogal,

(Abílio Jorge Soares de Almeida)



[Handwritten signatures in blue ink]

Devolver esta página devidamente preenchida e assinada

pai/mãe/responsável parental e encarregado de educação do (a) menor
_____ da Creche, do Centro Social Arco Iris, declara
que, tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno, não tendo qualquer
dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, _____ de _____ de 20__

Pai/Mãe/Responsável Parental



Preçário

A Resposta Social de Creche do Centro Social Arco-íris disponibiliza para o ano lectivo 2023-2024 as seguintes actividades extracurriculares.

Atividade	Faixa Etária	Preço	Frequência
Música	Todos	12€	2x por mês
Babyoga	Sala 1 Sala 2	10€	2x por mês

O presidente

João Pedro Marques

Data: 26 / 10 / 2023