



REGULAMENTO INTERNO DA CRECHE FAMILIAR



CAPÍTULO I	4
Natureza, Fins e Objectivos	4
NORMA 1ª	4
APRESENTAÇÃO	4
NORMA 2ª	4
OBJECTIVOS DO REGULAMENTO INTERNO E SUA ACEITAÇÃO	4
NORMA 3ª	4
PRINCÍPIOS LEGISLATIVOS	4
NORMA 4ª	5
DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS	5
NORMA 5ª	5
CONCEITOS	5
NORMA 6ª	6
ACTIVIDADES E SERVIÇOS	6
NORMA 7ª	7
APOIOS PEDAGÓGICOS E APOIOS À FAMÍLIA	7
NORMA 8ª	7
QUADRO DE PESSOAL E ORGANOGRAMA	7
CAPÍTULO II	7
PROCESSO DE ADMISSÃO E INSCRIÇÃO DAS CRIANÇAS	7
NORMA 9ª	7
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	7
NORMA 10ª	7
INSCRIÇÃO E/OU RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO	7
NORMA 11ª	8
CRITÉRIOS DE ADMISSÃO	8
NORMA 12ª	10
GESTÃO DE LISTA DE ESPERA	10
NORMA 13ª	10
FORMALIZAÇÃO DA ADMISSÃO	10
NORMA 14ª	11
ACOLHIMENTO INICIAL	11
NORMA 15ª	12
PROCESSO INDIVIDUAL DE UTENTE	12
NORMA 16ª	13
SEGURO ACIDENTES PESSOAIS	13
NORMA 17ª	14
MENSALIDADES NA CRECHE FAMILIAR	14
	1

NORMA 18ª	16
CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA	16
NORMA 19ª	17
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	17
NORMA 20ª	18
FÉRIAS DAS AMAS	18
NORMA 21ª	18
VESTUÁRIO E OUTROS OBJECTOS NA CRECHE FAMILIAR	18
NORMA 22ª	19
FALTAS NA CRECHE FAMILIAR	19
NORMA 23ª	19
ALIMENTAÇÃO NA CRECHE FAMILIAR	19
NORMA 24ª	19
SAÚDE E CUIDADOS DE HIGIENE E NA CRECHE FAMILIAR	19
NORMA 26ª	20
ACTIVIDADES DE EXTERIOR NA CRECHE FAMILIAR	20
NORMA 27ª	21
ENTRADA E SAÍDAS NA CRECHE FAMILIAR	21
NORMA 28ª	22
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	22
NORMA 29ª	22
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DOS PAIS OU DE QUEM EXERÇA AS RESPONSABILIDADES PARENTAIS	22
NORMA 31ª	22
DIREITOS E DEVERES DAS CRIANÇAS E FAMÍLIAS	22
NORMA 32ª	23
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	23
NORMA 33ª	24
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	24
NORMA 34ª	24
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	24
NORMA 35ª	24
ORIENTAÇÕES A OBSERVAR PERANTE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS	24
CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS	24
NORMA 36ª	24
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	24
NORMA 37ª	24



INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	24
NORMA 38ª	25
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	25
NORMA 39ª	25
ENTRADA EM VIGOR	25

REGULAMENTO INTERNO DA VALÊNCIA DE CRECHE FAMILIAR

CAPÍTULO I NATUREZA, FINS E OBJECTIVOS

NORMA 1ª APRESENTAÇÃO

A Associação Pomba da Paz - I.P.S.S. (doravante designada por APP) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direcção de Acção Social da Segurança Social, tem Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa em 29/09/2001 para a resposta social de CRECHE FAMILIAR. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª OBJECTIVOS DO REGULAMENTO INTERNO E SUA ACEITAÇÃO

1. O presente Regulamento Interno visa divulgar o funcionamento da APP de forma a assegurar o seu normal funcionamento; fazer respeitar a integração social de todos os utentes; assegurar ao pessoal a efectivação de regras e normas; regular as actividades da Instituição no seu relacionamento com os utentes e famílias na valência de Creche Familiar;
2. O Regulamento Interno vincula todos os utentes, encarregados de educação ou quem exerça as responsabilidades parentais; docentes e não docentes da APP; docentes e não docentes que participem e organizem actividades educativas e extra-curriculares em que a APP seja promotora;
3. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, devem subscrever no acto de admissão, Contrato e a sua aceitação com o compromisso activo quanto ao seu cumprimento integral.

NORMA 3ª PRINCÍPIOS LEGISLATIVOS

Os princípios legislativos pelos quais se regem a resposta social de Creche Familiar, são:

1. Decreto-lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Portaria nº 198/2022, de 27 de Julho procede à quarta alteração do Regulamento das comparticipações familiares, anexo à Portaria n.º 196 -A/2015, de 1 de Julho, alterada pelas Portarias n.º 296/2016, de 28 de Novembro, 218 -D/2019, de 15 de Julho, 271/2020, de 24 de Novembro, e 199/2021, de 21 de Setembro, que estabelece as normas que regulam as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos onde se desenvolve a resposta social de Creche Familiar;
3. Portaria n.º 271/2020, de 24 de Novembro, e da Portaria n.º 199/2021, de 21 de Setembro, condições específicas de gratuidade do 1º e 2º escalão das comparticipações familiares do agregado da criança;

4. Decreto-Lei nº64/2007, de 14 de Março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de Março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime contra-ordenacional;
5. Decreto-Lei nº 94/2017, de 9 de Agosto, altera os termos e as condições para o acesso à profissão e o exercício da actividade de ama;
6. A Portaria n.º 232/2015, de 21 de Agosto define os termos a que obedece o exercício da actividade de ama no âmbito de uma instituição de enquadramento;
7. A Portaria nº 226/2015, de 21 de Agosto, regulamenta o seguro obrigatório de acidentes pessoais das crianças em ama;
8. A Portaria nº 213/2015, de 17 de Julho, fixa as taxas pela emissão da autorização para o exercício da actividade de ama;
9. O Decreto-Lei nº 115/2015, de 22 de Junho, estabelece os termos e as condições para o acesso à profissão e o exercício da actividade de ama, bem como o regime sancionatório aplicável à referida actividade;
10. Protocolo de Cooperação em vigor;
11. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
12. Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 4ª **DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS**

1. A Creche Familiar é uma resposta social, de natureza de sócio-educativa vocacionada para o apoio à família e à criança destinada a acolher crianças de idade compreendida entre os quatro e os trinta e seis meses, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
2. Constituem objectivos da Creche Familiar:
 - a) Proporcionar, num ambiente familiar, o bem-estar e as condições adequadas ao desenvolvimento integral da criança, num clima de segurança afectiva e física, durante o afastamento parcial do seu meio familiar através de um atendimento individualizado;
 - b) Apoiar as famílias, mediante o acolhimento diurno das crianças - durante os seus períodos de trabalho - providenciando a continuidade dos cuidados a prestar, numa perspectiva de partilha de responsabilidades, garantindo o processo evolutivo das crianças;
 - c) Proceder à detecção de **necessidades de saúde especiais (NSE)**, promovendo a melhor orientação e encaminhamento da criança;
 - d) Oferecer uma alternativa à Creche tradicional;
 - e) Incentivar a participação das famílias no processo educativo e estabelecer relações de efectiva colaboração com a comunidade.

NORMA 5ª **CONCEITOS**

1. **Conceito de Ama** – De acordo com o estipulado no art.º 3º do Decreto-Lei 115/2015 de 22 de Junho, ama é a pessoa que, mediante pagamento pela actividade exercida, cuida na sua residência de crianças até aos três

anos de idade ou até atingirem a idade de ingresso nos estabelecimentos de educação pré-escolar, por tempo correspondente ao período de trabalho ou impedimento da família;

2. **Conceito de Ama no âmbito de uma Instituição de Enquadramento** – De acordo com o nº 1 do art.º 2º da portaria nº 232/2015 de 6 de agosto, as amas com autorização para o exercício de actividade que exerçam a sua profissão no âmbito de uma instituição de enquadramento, configuram uma Creche Familiar;
3. **Creche Familiar** – De e acordo com o art.º 3º da portaria nº 232/2015 de 6 de agosto, a Creche Familiar consiste num conjunto de amas não inferior a quatro, enquadradas pelas instituições de enquadramento de amas, desde que disponham de Creche, adiante designadas por amas enquadradas.

NORMA 6ª ACTIVIDADES E SERVIÇOS

A Creche Familiar assegura um conjunto de actividades e serviços, de acordo com as suas necessidades e desenvolvimento, designadamente:

- a) Acolhimento diurno de crianças em ama;
- b) Alimentação adequada qualitativa e quantitativamente à idade da criança (almoço, lanche e reforço da manhã), no caso de alimentação específica, papas, sopas, leite adaptado é fornecido pela família;
- c) Cuidados de higiene pessoal;
- d) Momentos de repouso;
- e) Acompanhamento pedagógico;
- f) Acompanhamento lúdico-pedagógico: na casa da Ama existe equipamento e material necessário ao acolhimento das crianças e também material lúdico-pedagógico diverso e adequado à faixa etária das crianças que frequentam a casa da ama. Para além deste material, existem ainda as Maletas Pedagógicas que a Directora Técnica faz circular pela casa das amas;
- g) Acções de formação e sensibilização para as famílias sobre diversas temáticas;
- h) Participação nas actividades de animação/comemoração da Instituição: O serviço de Creche Familiar sente que a comemoração de datas festivas ajuda as crianças a estabelecerem um sentido de temporalidade. Assim, o serviço apoia as amas nas suas comemorações dos dias festivos, realizando trabalhos decorativos;
- i) Saídas ao exterior e/ou visitas de estudo no âmbito das actividades a desenvolver durante o ano lectivo;
- j) Apoios Educativos: as crianças com necessidades de saúde especiais (NSE) serão sinalizadas às equipas de acompanhamento da Intervenção Precoce e da ELI de Loures, após avaliação da situação por parte da Equipa Técnica;
- k) Atendimento a famílias: para além das reuniões de pais, a família poderá ainda ser contactada pela Equipa Técnica através de encontros informais, contactos telefónicos, fichas de abordagem e atendimentos/encaminhamentos.



NORMA 7ª **APOIOS PEDAGÓGICOS E APOIOS À FAMÍLIA**

1. No âmbito da **Intervenção Precoce**, a EMAEI (Equipa multidisciplinar à educação inclusiva da APP) em estreita colaboração com a Equipa Local de Intervenção de Loures (ELI de Loures), identifica as necessidades específicas de desenvolvimento da criança enunciadas no Decreto-Lei 54/2018, 06 de Julho;
2. Quando se trate da admissão de criança com necessidades de saúde especiais ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, seja garantida previamente à frequência a colaboração das equipas locais de intervenção precoce na infância;
3. Encaminhamento da criança para unidade de saúde, ELI de Loures, quando se verifica alteração do desenvolvimento infantil com autorização do Encarregado de Educação ou quem exerça as responsabilidades parentais. A APP faz inserção de crianças em risco, identificadas pela Comissão de Protecção de Crianças e Jovens, ECJ (Equipa de crianças e jovens do Tribunal)
4. A APP disponibiliza as Instalações para a ELI, com concordância do Encarregado de Educação ou quem exerça as responsabilidades parentais para as crianças que frequentam a APP, estende-se essa disponibilidade para as crianças que não sendo utentes da APP são referenciadas pela ELI para serem acompanhadas na Instituição com pedido por escrito à Direcção da APP.

NORMA 8ª **QUADRO DE PESSOAL E ORGANOGRAMA**

1. O quadro de pessoal e o respectivo organograma encontram-se afixados em local visível de acordo com a legislação em vigor;
2. A afectação do pessoal às respostas sociais e a definição de funções é da competência exclusiva da Direcção.

CAPÍTULO II **PROCESSO DE ADMISSÃO E INSCRIÇÃO DAS CRIANÇAS**

NORMA 9ª **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

Constituem condições de admissão das crianças na resposta social de Creche Familiar, ter idade compreendida entre os quatro e os trinta e seis meses;

NORMA 10ª **INSCRIÇÃO E/OU RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO**

1. O pedido de inscrição será efectuado através do preenchimento da ficha de inscrição¹ fornecida pela Instituição, este impresso deverá ser devidamente preenchido, datado e assinado pelos pais ou via *e-mail* da criança ou quem exerça as responsabilidades parentais da criança;
2. No acto de inscrição os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais devem preencher documento para dar consentimento na recolha e tratamento de dados pessoais para serem utilizados na elaboração do Processo Individual do Utente, sendo tratados de forma confidencial pelo serviços competentes da Instituição, não serão comunicados a terceiros sem o seu conhecimento e consentimento; o titular dos

¹ Em anexo

dados terá possibilidade de consultar o PIU, através de requerimento à Direcção e que, a todo o momento é assegurado o direito de acesso, actualização, rectificação e eliminação dos mesmos;

3. O pedido de inscrição será efectuado na Secretaria dos Estabelecimentos no seguinte horário: das 09h00m às 17h00m, inscrição online na página www.pombadapaz.org e envio de documentação solicitada pelos serviços para o *email* geral@pombadapaz.org ;
4. Para ser considerada a inscrição, devem ser, no prazo máximo de 5 dias, entregues e apensos ao processo, fotocópia dos seguintes documentos:
 - a) cartão de cidadão do utente ou certidão de nascimento da criança;
 - b) cartão de cidadão dos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais;
 - c) comprovativo de morada;
5. No acto de inscrição/renovação o encarregado de educação ou quem exerça as responsabilidades parentais será informado dos valores da inscrição a liquidar aquando da admissão da criança; o valor do seguro de acidentes pessoais, fardamento e mensalidade de Agosto; são informados da existência de outras actividades curriculares e extra-curriculares, quais as mensalidades de frequência e funcionamento geral da APP;
6. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos, nomeadamente certidão de decisão judicial que regule o poder paternal (ou homologue essa regulação) ou determine a tutela;
7. As renovações das inscrições devem ser efectuadas, anualmente, durante o mês de Abril, mediante o pagamento de um valor da matrícula, relativo a custos administrativos associados à constituição de processo individual da criança, a fixar a cada ano, acrescido do prémio de seguro;
8. Caso a renovação não seja renovada até 30 de Abril, não se garante a possibilidade de frequência para o ano lectivo seguinte;
9. Caso se verifiquem mensalidades em atraso, não será renovada a inscrição;
10. As inscrições são recepcionadas em qualquer altura do ano;
11. O processo de inscrição poderá envolver uma reunião com um elemento da Direcção Técnica e sempre que for considerado relevante para a frequência do utente reunião com todos os elementos que acompanham a criança, designadamente o utente referenciado/sinalizado com necessidades de saúde especiais, inserção de utentes enviados pela CPCJ de Loures e Lisboa ou Tribunal de Menores de Loures e Lisboa.

NORMA 11ª **CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

1. Para a admissão na Creche Familiar deve ser efetuada uma avaliação social e económica do agregado familiar, aferida em colaboração com os pais ou com quem exerça as responsabilidades parentais, aplicando -se uma ponderação de critérios em razão da situação económica familiar, bem como de outras circunstâncias conducentes à desvantagem social da criança e da respetiva família.
2. A prioridade nas admissões far-se-á de acordo com os seguintes critérios:
 - 1 — Crianças que frequentaram a Creche Familiar no ano anterior.
 - 2 — Crianças com deficiência/incapacidade.

3 — 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.

4 — Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam a resposta social.

5 — Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

6 — Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a actividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

7 — Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

8 — Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

9 — Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a actividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

10 — Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a actividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

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

4. Às crianças é assegurada a continuidade da frequência da Creche até aos 3 anos;

5. As crianças com medidas de promoção e protecção, aplicadas pelas comissões de protecção de crianças e jovens (CPCI) 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;

6. Em caso de igualdade de circunstâncias quanto à verificação dos critérios previstos no nº2 desta norma, prevalecerá para efeitos de admissão o critério da maior antiguidade da inscrição.

A prioridade nas admissões far-se-á de acordo com os seguintes critérios:

1. Crianças em situação de maior vulnerabilidade social;

2. Tratar-se de criança que tenha irmão a frequentar a Associação;

3. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais se encontrem a trabalhar à data de admissão;

4. Em caso de igualdade de circunstâncias quanto à verificação dos critérios previstos no número anterior, prevalecerá para efeitos de admissão o critério da maior antiguidade da inscrição.

NORMA 12ª

GESTÃO DE LISTA DE ESPERA

1. A impossibilidade de admissão de utentes no ano lectivo por inexistência de vagas é comunicada aos Encarregados de Educação ou quem exerça as responsabilidades parentais, sendo-lhes referida a existência de lista de espera e qual a posição ocupada na mesma;
2. A candidatura será retirada da lista de espera mediante manifestação expressa dos responsáveis da criança;

NORMA 13ª

FORMALIZAÇÃO DA ADMISSÃO

1. Após decisão favorável à admissão da criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
2. É competente para decidir o processo de admissão o Órgão Directivo e a Directora Técnica;
4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Direcção Técnica e autorização do Órgão Directivo, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
5. Na admissão deverão ainda ser assinadas, pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, as seguintes declarações de autorização:
 - a) Da(s) pessoa(s) a quem a criança possa ser entregue;
 - b) De administração de antipirético, em caso de febre superior a 38,5°C (sendo fornecida e actualizada a informação relativa à respectiva dosagem);
 - c) De registo fotográfico e vídeo das crianças para constituição do respectivo portfólio;
 - d) De registo fotográfico e vídeo das crianças para outros fins (não devendo, mesmo nestes casos, ser partilhado em redes sociais ou sítios alojados na internet, excepto se não houver qualquer possibilidade de reconhecimento facial da criança);
 - e) De saídas à comunidade;
 - f) Outras que a Instituição entenda necessárias;
6. As crianças que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, passam a constar de uma lista de candidatos e o seu processo fica arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, através de carta com registo e *email*; a Directora Técnica contacta quem tiver a responsabilidade parental da criança;
7. As decisões de admissão serão comunicadas por telefone, correio electrónico ou por escrito; os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais deverão proceder no prazo de 5 dias após a recepção da comunicação, a confirmação do interesse na admissão e a apresentação da seguinte documentação:
 - a) Fotocópia do cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de cartão de beneficiário do subsistema em que a criança estiver integrada;
 - b) Declaração médica comprovando que a criança tem o calendário de vacinação em dia e pode frequentar a valência;
 - c) 1 foto da criança;

- d) Fotocópias do Bilhete de Identidade das pessoas que venham buscar a criança;
 - e) Declaração e liquidação de I.R.S., ou outros elementos na sua falta;
 - f) Comprovativos de Renda de Casa ou amortização Bancária;
 - g) Declaração comprovativa do horário de trabalho dos pais da criança;
 - h) Declaração de prestação de apoio financeiro / pensão de alimentos durante o ano lectivo em curso, em caso de separação, divórcio, união de facto, etc. (documento emitido/homologado pelo Tribunal);
 - i) Ou sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela;
9. No momento de confirmação, será paga a primeira mensalidade, referente ao primeiro mês do ano lectivo que se irá iniciar; o valor da inscrição e valor do seguro de acidentes pessoais; em caso de desistência, esse valor não será devolvido;
10. Em data acordada é realizada uma entrevista de acolhimento do utente, a realizar com a Directora Técnica da valência; a entrevista de acolhimento reveste-se de carácter obrigatório e só poderá ser efectuada pelo pai ou quem exerça as responsabilidades parentais;
11. A admissão formaliza-se através da celebração de um Contrato de Prestação de Serviços entre a APP e os pais ou quem exerça a responsabilidade parental da criança, em dois exemplares, devidamente assinados e rubricados, sendo um exemplar para cada um dos outorgantes; a aceitação do contrato de prestação de serviços vincula ambas as partes ao cumprimento deste Regulamento Interno;
12. Em todas as matérias omissas no contrato de prestação de serviços, prevalece o disposto no presente Regulamento Interno e demais legislação em vigor;
13. No acto de admissão é assinada uma declaração de autorização para recolha e informatização de dados pessoais para efeitos de elaboração do Processo Individual da Criança; os pais ou quem exerça a responsabilidade parental da criança devem autorizar, em documento anexo ao Contrato de Prestação de Serviços, a manipulação de todos os dados que constem do Processo da criança detalhando para que fim se destinam os documentos solicitados, a sua forma de manipulação e preservação;
14. O prazo de celebração do Contrato de Prestação de Serviços para frequência da APP decorre até final de Junho de cada ano;
15. Não sendo cumprido o prazo estipulado, considera-se não existir vontade de frequência na valência e será seleccionado o utente conforme estipulado na Norma 11ª;
16. Durante o ano lectivo, existindo vagas provocadas por desistência, a vaga será preenchida dentro de um determinado prazo para se proceder à celebração do contrato de prestação de serviços e informação da data de ingresso;
17. Em data previamente acordada a APP fará a apresentação da Ama que ficará responsável pelo utente, e realizada entrevista de acolhimento para conhecimento dos respectivos hábitos e particularidades, sendo entregue Lista de Material necessário. (vestuário, objectos pessoais, material didáctico, etc.).

NORMA 14ª **ACOLHIMENTO INICIAL**

1. O acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os 30 dias. Inicia-se com a elaboração de Programa de Acolhimento Inicial da Criança, em estreita articulação com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, obedecendo o acolhimento às seguintes regras e procedimentos:

- a) Aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objecto que lhe transmita conforto e segurança;
 - b) Durante esse período de tempo a família é envolvida nas actividades que as crianças realizem;
 - c) Na medida da possibilidade dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais e do funcionamento da resposta, durante o período de adaptação o tempo de permanência da criança na Ama deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado;
2. Será efectuada uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, indicando como decorreu a adaptação da criança (Relatório do Acolhimento Inicial). No entanto, se ainda durante o período de acolhimento a criança manifestar sinais de inadaptação, será realizada uma avaliação, identificando as manifestações e factores que não permitiram a adaptação e procurando que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, à instituição e à família, de revogar o contrato.

NORMA 15ª PROCESSO INDIVIDUAL DE UTENTE

1. Deverão constar os seguintes documentos administrativos:
 - a) Ficha de Admissão com todos os elementos de identificação da criança, pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
 - b) Data de início de frequência da Creche Familiar;
 - c) Horário habitual de permanência da criança na Creche Familiar;
 - d) Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - e) Identificação e contacto de médico assistente;
 - f) Declaração médica comprovando que a criança tem o calendário de vacinação em dia e que não sofre de doença infecto-contagiosa;
 - g) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros), sempre necessária a sua permanente actualização;
 - h) Informação sócio-familiar;
 - i) Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços;
 - j) Exemplar da apólice de seguro de acidentes pessoais;
 - k) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - l) Registo das iniciativas de formação e avaliação da sua eficácia realizadas com a família da criança;
 - m) Programa e relatório de acolhimento inicial da criança;
 - n) Registos da integração da criança;
 - o) Plano individual da criança;
 - p) Relatórios de avaliação da implementação do PI;

- q) Outros relatórios;
 - r) Registo da data e motivo de cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
 - s) A ficha de cálculo da comparticipação familiar, que poderá ser consultada pelos pais;
 - t) Fotocópia do cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de beneficiário do subsistema em que a criança estiver integrada;
 - u) Documentos comprovativos dos rendimentos auferidos no ano anterior, adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal, a fim de permitir o cálculo da mensalidade;
 - v) Documentos comprovativos de despesas fixas anuais;
 - w) Sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela;
 - x) Cópia das mensagens, dirigidas aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, de cariz pedagógico e administrativo de e para a APP;
2. Para além destes documentos devem constar ainda:
- a) todos os elementos resultantes das informações familiares;
 - b) história pessoal da criança; informações de saúde, hábitos alimentares, hábitos sociais e outros que os pais julguem necessário;
 - c) todos os elementos referentes à criança, à evolução do desenvolvimento da criança durante a permanência na Ama;
 - d) declaração de autorização para filmar/fotografar a criança, no âmbito das actividades a desenvolver nas salas da Valência, assinada pelo encarregado de educação;
 - e) declaração de autorização para visitas/passeios, a realizar dentro do Concelho de Loures e Lisboa, no âmbito das actividades a desenvolver durante o ano lectivo.
 - f) declaração de autorização de saída, devidamente preenchida e assinada pelos encarregados de educação;
 - g) autorização para administração de medicamentos antipiréticos e analgésicos.
3. O processo individual da criança é arquivado em local próprio e de fácil acesso ao Educador de Infância e à Direcção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
4. Cada processo individual deve ser continuamente actualizado;
5. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado – e, no que toca aos dados pessoais, rectificado – pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

NORMA 16ª
SEGURO ACIDENTES PESSOAIS

1. A frequência das crianças na Ama está coberta por um seguro de acidentes pessoais escolares, com cobertura em morte, invalidez permanente, despesas de tratamento e responsabilidade civil;

2. Fora do recinto escolar e fora do âmbito das actividades promovidas pela APP, os utentes só ficam abrangidos pelo Seguro Escolar, no caso de se encontrarem no percurso directo entre a Ama e a sua residência ou vice-versa, sendo excluída a estadia voluntária das pessoas seguras em qualquer local do percurso;
3. O seguro escolar não abrange objectos pessoais dos utentes (óculos, aparelhos, objectos de valor, vestuário);
4. Não poderá ser exigida à Direcção da APP qualquer indemnização superior à definida pela apólice e que não seja assumida pela seguradora.

CAPÍTULO III – COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES

NORMA 17ª

MENSALIDADES NA CRECHE FAMILIAR

1. A frequência das valências de Creche Familiar, Creche e Educação Pré-Escolar implica o pagamento de uma comparticipação familiar (mensalidade), fixada anualmente;
2. A APP tem em vigor Acordo de Cooperação com a Segurança Social para 40 utentes e recebe uma comparticipação financeira que se destina a fazer face aos custos globais da Creche Familiar (Amas), reflectindo as comparticipações familiares (mensalidades) apenas uma parte dos custos reais incorridos na valência e que sejam escalonadas em função das condições económicas do utente;
3. O valor da mensalidade da Creche Familiar é calculado anualmente tomando por base o regime decorrente da legislação em vigor e nas orientações técnicas emanadas da Segurança Social;
4. A Direcção da Associação poderá decidir pela redução do valor da comparticipação familiar mensal aplicável à frequência da resposta social ou pela suspensão do respectivo pagamento pelo período que entender; esta decisão deverá ser criteriosa e fundamentada: comprovativo do porquê da inexistência de rendimentos ou baixos rendimentos; prova de incapacidade para o trabalho; agregados familiares com pessoas deficientes em economia comum;
5. A comparticipação familiar na Creche Familiar é determinada com base nos escalões de rendimento *per capita* legalmente estabelecidos, indexados à remuneração mínima mensal do ano em questão, e pela aplicação das seguintes percentagens sobre o rendimento per capita do agregado familiar (quadro seguinte);
6. A revisão/actualização das comparticipações serão no início do ano lectivo;
7. O pagamento das comparticipações familiares é devido aos 12 meses do ano lectivo de Setembro a Agosto do ano seguinte; excepção as admissões ocorridas ao longo do ano lectivo;
8. O pagamento das comparticipações familiares deverá efectuar-se entre os dias 1 e 10 do mês a que dizem respeito, passando para o dia útil seguinte nas datas que coincidam com o fim-de-semana ou feriado;
9. Os documentos a liquidar são enviados por correio electrónico, devendo os responsáveis dos utentes informar os serviços administrativos de qualquer alteração;
10. As mensalidades que não sejam liquidadas nas datas referidas no nº 7 deste artigo implicam a obrigação de pagamento adicional de 5% e estabelecidos as seguintes normas:

- a) Alertar os responsáveis dos utentes com envio de alertas mensais e efectuar diligências por correio electrónico e/ou carta/postal com registo;
- b) Verificando-se atrasos no pagamento para além do dia 20 de cada mês, estes serão apresentados ao Órgão Directivo para efeitos de análise e decisão sobre o seu incumprimento;

11. A persistência do não pagamento de valores em dívida, inerentes à frequência, a APP poderá optar pelas seguintes decisões:

- a) O utente não poderá renovar o contrato para o seguinte ano lectivo;
- b) Rescindir o contrato de prestação de serviços, com efeitos a partir dos 30 dias posteriores à data da comunicação da rescisão.

12. Haverá lugar a reduções nas mensalidades nos seguintes casos:

- a) Frequência de dois irmãos: 10% no valor total das mensalidades;
- b) Por motivos de doença do utente: 10% (período que exceda 15 dias seguidos com documento médico a justificar ausência);

13. A denúncia do contrato que ocorra após o dia 15 de cada mês obriga ao pagamento da mensalidade do mês seguinte;

14. A mensalidade de Agosto deverá ser liquidada entre os meses de Outubro a Janeiro; valor adicionado na factura mensal a processar, verificando-se o mesmo sempre que a entrada do utente seja posterior ao mês de Outubro, sendo liquidada nos quatro meses seguintes;

15. A denúncia do contrato implica sempre a liquidação do mês Agosto; excepção às denúncias efectuadas até dia 15 de Janeiro; não há lugar a qualquer restituição;

16. Não é permitida a denúncia do contrato com referência ao mês de Agosto, devendo a prestação devida neste mês ser sempre liquidada, excepção nas desistências efectuadas até 15 de Janeiro;

17. O pagamento da renovação é efectuado com a mensalidade de Maio de cada ano, iniciando-se o período de renovação no mês de Abril;

18. As mensalidades deverão ser liquidadas na Secretaria da APP ou por transferência bancária com os seguintes dados bancários da APP:

Caixa Geral de Depósitos	Caixa de Crédito Agrícola
NIB 0035 0703 0000054523078	0045 5144 4015439264267
IBAN PT50 0035 0703 00000545230 78	PT50 0045 5144 4015 4392 6426 7

19. A contratualização do serviço prestado implica o pagamento de inscrição no valor de 50,00€ e no período de renovações o valor de 25,00€;

20. As visitas de estudo, colónias de férias e saídas podem implicar uma comparticipação complementar: pagamento da visita a efectuar e aluguer de transportes e outros custos adicionais que se verifiquem necessários à visita.

NORMA 18ª CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares (i.e., vínculo familiar), desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- b) Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
- c) Tutores e pessoas a quem a criança esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- d) Adoptados e tutelados por qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar (RAF)**, consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sub-locador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica



ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respectivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

h) Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 19ª TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

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

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

3. O valor da comparticipação familiar mensal é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento per capita mensal do agregado familiar, conforme se apresenta em anexo;;

4. Na resposta social Creche a comparticipação familiar devida pelos agregados familiares da criança que se enquadrem nos 1º e 2º escalões de rendimento da comparticipação familiar são suportadas pelo Instituto de Segurança Social I.P. ao abrigo da Portaria nº 271/2020, de 24 de Novembro, e da Portaria nº 199/2021, de 21 de Setembro, nos termos e condições específicas naqueles diplomas definidos ;

3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 18ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

4. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório adequado;

b) Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação a aplicar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
6. Em caso de alteração à tabela em vigor o regulamento interno será revisto e comunicado às partes interessadas;
7. No caso de existirem vagas extra-acordo de cooperação, a Instituição deverá definir as regras para o cálculo das mensalidades/indicar valor da mensalidade a aplicar, tendo como limite o valor do custo médio verificado no ano anterior.

NORMA 20ª **GRATUIDADE NA FREQUÊNCIA DA CRECHE FAMILIAR**

1. A Lei nº2/2022, de 3 de Janeiro determina a gratuidade progressiva da Creche Familiar da Rede Solidária. A medida da gratuidade aplica -se a todas as crianças nascidas a partir de 1 de Setembro de 2021, inclusive, independentemente da unidade autónoma de grupo de crianças em que sejam colocadas;
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, continuam a aplicar -se as condições específicas do princípio da gratuidade relativas às situações das crianças cujas famílias se enquadram no 1.º ou 2.º escalões das comparticipações familiares, previstas na Portaria n.º 271/2020, de 24 de Novembro, e na Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro, para as crianças nascidas antes de 1 de Setembro de 2021;
3. A medida da gratuidade 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) A alimentação;
 - c) Todas as despesas inerentes ao processo de inscrição e seguros;
 - d) A frequência de períodos de prolongamento de horário e extensão semanal;
4. Apenas as actividades extra projeto pedagógico, de carácter facultativo, que as Instituições pretendam desenvolver e nas quais os pais ou representantes legais inscrevam as crianças bem como a aquisição de fardas e uniformes escolares estão excluídas da medida de gratuidade.

CAPÍTULO IV - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 21ª **FÉRIAS DAS AMAS**

1. Para cumprimento do período de férias das Amas a valência está encerrada no período de Agosto;
2. A frequência desta valência pressupõe de forma efectiva a aceitação do nº1 desta Norma;

NORMA 22ª **VESTUÁRIO E OUTROS OBJECTOS NA CRECHE FAMILIAR**

As famílias serão responsáveis pelos seguintes por fornecer os seguintes materiais, devidamente identificados:

- Uma muda de roupa completa (cuecas, meias, calças, camisola) e um saco de plástico vazio (para colocar a roupa suja);
- Um chapéu-de-sol;

- Lençóis + cobertor ou manta;
- 1 toalha de rosto;
- 1 Embalagem de Fraldas;
- Uma caixa de toalhetes;
- Pomada ou creme para as assaduras;
- 5 babetes;
- Chucha com caixa (se usar);

NORMA 23ª

FALTAS NA CRECHE FAMILIAR

1. Para facilitar a coordenação das actividades na Creche Familiar, todas as ausências deverão ser, sempre que possível, previamente comunicadas;
2. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas por escrito à Direcção Técnica;
3. As ausências não justificadas por mais de 15 dias, determinam a interrupção da prestação dos serviços, sendo a vaga em aberto preenchida pelo utente que se encontra em Lista de Espera.

NORMA 24ª

ALIMENTAÇÃO NA CRECHE FAMILIAR

1. A alimentação, constituída por reforço alimentar a 1/2 da manhã, almoço e lanche, é fornecida pela APP. As refeições serão previamente programadas e confeccionadas em conformidade com as exigências alimentares das crianças, sendo a respectiva ementa afixadas em local visível na sede da Instituição e entregue aos pais uma cópia da mesma;
2. Tendo em vista o bom funcionamento da valência e a optimização dos recursos da Instituição, constitui obrigação dos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais da criança, caso a criança não almoce em determinado dia, avisar previamente a Ama e ou Directora Técnica desse facto até às 11h00m do dia anterior;
3. As mães que estejam em período de amamentação deverão acordar com a Directora Técnica qual o horário em que se deslocarão à Ama.

NORMA 25ª

SAÚDE E CUIDADOS DE HIGIENE E NA CRECHE FAMILIAR

1. As crianças que se encontram em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (identificação do medicamento, dosagem, período de administração, horários de administração, condições de conservação. Os produtos medicamentosos devem estar identificados com o nome da criança e a sua administração exige o preenchimento do impresso pedido de administração de medicação/prescrição médica);
2. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vómitos ou diarreia, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão avisados, a fim de, com a maior brevidade, irem buscar a criança e providenciarem as diligências julgadas necessárias. Se constar no processo individual da criança a autorização

de administração do ben-u-ron, assinada pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, após chamada telefónica com a pessoa a contactar em caso de necessidade, será administrada à criança a dosagem indicada;

3. Sempre que a criança se ausentar, por motivo de doença, deverá apresentar, na altura do seu regresso à Ama, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento em como pode frequentar a Ama;
4. Em caso de acidente da criança na Creche Familiar, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, serão de imediato informados e as crianças serão imediatamente assistidas, inclusive encaminhadas para o hospital, sempre acompanhadas por um profissional da Creche Familiar;
5. As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são a expensas dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
6. Outros (por exemplo: caso sejam detectados agentes parasitários, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão alertados de imediato para procederem à desinfeção e não poderão as crianças frequentar a Ama até que apresentem a cabeça completamente limpa.

NORMA 26ª

ACTIVIDADES DE EXTERIOR NA CRECHE FAMILIAR

1. Devem ser proporcionados aos utentes, a frequência de saídas ao exterior e passeios, cabendo à APP a sua organização e planeamento;
2. Os passeios realizados na Creche Familiar ocorrem de acordo com duas modalidades:
 1. Saídas ao exterior na zona imediata da casa da ama, previamente autorizadas e realizadas com o conhecimento da Educadora de Infância/Directora Técnica;
 - b. Visitas de estudo no âmbito Projecto Pedagógico da Creche Familiar;
 - c. As amas estão proibidas de deslocar os bebés e/ou crianças em transporte próprio ou em transportes públicos;
3. Os pais ou os responsáveis parentais são informados das saídas ao exterior ou visitas de estudo durante a realização da Entrevista para a admissão da criança na APP;
4. Para que as crianças possam participar nas saídas ao exterior ou visitas de estudo os pais ou quem exercer as responsabilidades parentais assinam um termo de responsabilidade relativo à data e à deslocação planeada. Nesta autorização encontra-se ainda a hora prevista de partida e de chegada;
5. Os pais ou quem exercer as responsabilidades parentais da criança que pretendam não autorizar as saídas ao exterior e visitas de estudo terão que assegurar a sua guarda até à hora prevista de regresso do grupo de crianças e da Ama;
6. As saídas ao exterior e visitas de estudo são efectuadas a pé, em transporte próprio da APP, em transporte alugado ou cedido;
7. O projecto pedagógico da Creche Familiar promove visitas de estudo, com o objectivo de proporcionar diferentes experiências às crianças;



Handwritten signature in blue ink.

NORMA 27ª

ENTRADA E SAÍDAS NA CRECHE FAMILIAR

1. Será definido com a família um horário que concilie as necessidades específicas de cada família com os horários de abertura e encerramento da APP; a permanência de cada criança na ama não deverá ser superior ao estritamente necessário;
2. A Creche Familiar funciona de 2ª a 6ª feira, das 07h00m às 19h00m, durante o qual deverão ocorrer a entrega e a recolha das crianças na recepção por parte dos respectivos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais;
3. Verificando-se situações de recolha das crianças após este período, caberá à Ama registar a ocorrência para efeitos de aplicação da taxa adicional, em impresso próprio em que será indicada a hora de recolha;
4. As actividades serão interrompidas para férias das Amas no mês de Agosto de cada ano, podendo ocorrer outras interrupções eventuais de curta duração, mediante pré-aviso, ou sem pré-aviso por motivo de força maior;
5. Mensalmente, as amas têm reunião de formação obrigatórias às 17 horas na Sede da Instituição. Anualmente será entregue aos pais o calendário destas reuniões. Nestes dias as famílias deverão assegurar as crianças a partir das 16h30m;
6. A entrada das crianças não deverá ultrapassar as 11h00m salvo em situações previamente combinadas com a Directora Técnica responsável pela Creche Familiar, sendo a Ama informada destas situações;
7. No caso, de um mês de ausência da criança, a vaga só será reservada se a APP tiver conhecimento do motivo devidamente reconhecido;
8. **A entrega e saída das crianças só poderá ser efectuada pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais e pessoas autorizadas pelos mesmos;**
9. A autorização deve constar do Processo Individual da criança guardado na Sede da APP e no Plano Individual da criança que se encontra na Ama;
10. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais devem marcar com a Directora Técnica a apresentação prévia à Ama das pessoas autorizadas a entregar e buscar a criança;
11. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais não podem em caso algum, delegar a entrada e saída da criança na Ama em pessoas não autorizadas para o fazer;
12. Verificando a entrega e saída da criança por parte de pessoas não autorizadas para o fazer: é impreterível que a Ama contacte, urgentemente, a Directora Técnica;
13. Na impossibilidade de junto dos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais se esclarecer a situação mencionada na Norma nº11, poderá a APP solicitar a presença de forças policiais a fim de que em caso algum se crie situações que possam lesar a criança e a Instituição;
14. Tendo em conta a especificidade desta valência que maioritariamente é uma resposta social – Creche Familiar – a componente lectiva, habitualmente, tem de ser ajustada às necessidades e ritmos das crianças.

NORMA 28ª
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os pais ou com quem assumam as responsabilidades parentais, no qual constem os direitos e obrigações contratuais das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou quem assumam as responsabilidades parentais e arquivado outro no respectivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, podendo dar lugar à celebração de novo contrato ou apenas a uma adenda ao mesmo.

NORMA 29ª
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DOS PAIS OU DE QUEM EXERÇA AS RESPONSABILIDADES PARENTAIS

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Direção Técnica;
2. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada com 3 dias de antecedência;
3. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos podem determinar a interrupção da prestação dos serviços pela Creche Familiar;

NORMA 30ª
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da Instituição;
2. Por denúncia, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais têm de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES

NORMA 31ª
DIREITOS E DEVERES DAS CRIANÇAS E FAMÍLIAS

1. São direitos das crianças e famílias, entre outros, os seguintes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e culturais;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
 - d) A ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
 - e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal;
 - h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

2. São deveres das crianças e famílias:

- a) Colaborar com a equipa da Creche Familiar, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade as Amas, os trabalhadores afectos à valência de Creche Familiar e os dirigentes da APP;
- c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do contrato;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direcção, com 30 dias de antecedência, quando pretender interromper o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 32ª **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação da real situação do agregado familiar, designadamente através dos elementos necessários à comprovação das declarações prestadas pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais no acto da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeitar a individualidade das crianças e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;

- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação das partes interessadas;
- g) Manter os processos das crianças actualizados;
- h) Garantir a protecção de dados que constam nos processos individuais das crianças.

NORMA 33ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações;
2. O livro de reclamações estará disponível no horário de expediente da instituição e na totalidade do período de funcionamento da Creche Familiar, podendo ser solicitado por qualquer interessado durante esse período.

NORMA 34ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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

NORMA 35ª

ORIENTAÇÕES A OBSERVAR PERANTE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

1. Qualquer acto ou atitude que ultrapasse o respeito pelo outro, a sua dignidade, integridade física e os seus bens, será analisado em conformidade com a política e procedimento interno, existente na Instituição, para a prevenção de negligência, abusos e maus tratos;
2. Sempre que um incidente desta natureza seja detectado por qualquer profissional da APP deve ser dado conhecimento, de imediato, à Direcção Técnica que por sua vez procederá em impresso próprio - Registo de Ocorrência; assinado pelo profissional da APP que detectou a situação e pela Directora Técnica que encaminhará a ocorrência para a Direcção e para os Organismos legais adequados a cada situação.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 36ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da Creche Familiar, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 37ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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



NORMA 38ª
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

O presente Regulamento será objecto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem e dele serão consideradas nulas e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.

NORMA 39ª
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 28 de Julho de 2022,

Aprovado em reunião de Direcção a 28 de Julho de 2022.

António Pereira

José Luís Pereira Sarmiento

Maria José Vale Moreira Alentejo