
Resposta Social de Creche

INTRODUÇÃO

A Crevide - Creche Popular de Moscavide, Associação Sem Fins Lucrativos, adiante designada por Crevide, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Rua Artur Ferreira da Silva nº 18 em Moscavide, contribuinte nº 501116028, em conformidade com o disposto no Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro e de acordo com o Regulamento do Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pela Portaria nº 139/2007, de 29 de janeiro, com registo lavrado pelo averbamento nº 4, à inscrição 92/87, a fls. 155 verso do Livro nº3 e fls.73 e 73 Verso do Livro nº 16 das Associações de Solidariedade Social efetuado em 01/08/2017 nos termos do nº 4 do artigo 9º do Regulamento acima citado.

A Crevide é uma IPSS de referência na zona de Lisboa, que atua desde 1976 na prestação de serviços de apoio social à família e comunidade.

A Qualidade é uma preocupação permanente que domina a atuação externa e interna da Crevide, e ocupa, assim, um lugar cimeiro na sua estratégia.

É traduzida através do nosso posicionamento na medida em que procuramos ser um parceiro que presta serviços de excelência na área Social, dando assim vida à nossa promessa de marca "**Apoiar e Ensinar**".

A Crevide tem como Missão preparar as próximas gerações para que sejam manifestamente mais ativas parceiras, atentas, qualificadas e aptas a enfrentar os desafios cada vez mais complexos e multidimensionais, desenvolvendo os meios e promovendo as condições que lhe permitam facultar serviços de elevada qualidade em todas as valências, estimulando um clima de voluntariado na sociedade civil.

Os Valores da Crevide centram-se na Família, Rigor, Responsabilidade, Respeito, Solidariedade.

Temos como Visão ser uma instituição de referência no setor social, com enfoque na área da infância e juventude.

A Qualidade para a Crevide, consiste na assunção de um compromisso irrevogável assumido junto dos seus Utentes, Clientes, Fornecedores, Colaboradores e Sociedade em Geral, assumindo o compromisso de cumprir com os seguintes requisitos:

- Procura da melhoria contínua dos serviços prestados;
- Busca constante de um aumento sustentado dos níveis de satisfação dos clientes e consequentemente da consolidação das relações estabelecidas;
- Contributo ativo para uma redução efetiva dos custos incorridos pelos clientes, garantindo a prestação de um serviço solidário e sustentável;

- Através do cumprimento integral dos compromissos assumidos perante os stakeholders, em particular os Sócios, no que respeita ao plano anual de atividades aprovado em Assembleia Geral;
- Através da disponibilização da informação necessária ao entendimento correto das suas atividades e serviços que oferece;
- Incorporando o feedback e as expectativas dos seus Clientes na otimização dos seus processos e no desenvolvimento dos seus sistemas;
- Sensibilizando os seus colaboradores para a visão de Qualidade;
- Na aplicação permanente de comportamentos por parte de todos os seus colaboradores que são adequados à Missão e Valores da Crevide;
- Cumprindo com a legislação vigente, regulamentos do setor e outros requisitos aplicáveis;
- Estabelecendo uma relação de parceria e de benefício mútuo com os seus fornecedores, garantindo através da celebração de protocolos adequados, a prestação de elevados níveis de serviço e de condições comerciais competitivas, face às práticas do mercado;
- Ter um papel ativo na promoção do bem-estar das pessoas, da sua família e da sociedade em geral, incorporando na sua atuação comportamentos social e ambientalmente responsáveis.

A Crevide compromete-se, ao estabelecer esta política, com a melhoria contínua da eficácia e eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade, assim como fazer cumprir os requisitos da norma NP EN ISO 9001.



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O regulamento interno surge da necessidade de cada um assumir no dia-a-dia da Crevide os seus direitos e deveres, contribuindo assim para melhorar as relações na comunidade e na nossa organização.

Este documento deverá ser encarado com tudo o que tem de positivo e não como limitador da ação dos intervenientes no processo educativo.

O presente documento define as linhas fundamentais de atuação da Crevide e visa regular o funcionamento da resposta social de creche.

A Creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, destinada a acolher Crianças até aos 3 anos de idade, durante o período de impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

O regulamento Interno da Crevide aplica-se aos seus órgãos sociais, aos pais ou quem exerce as responsabilidades parentais e respetivas famílias, aos colaboradores e aos voluntários da Crevide.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta instituição rege-se igualmente pela seguinte legislação:

- Portaria 262/2011 de 31 de agosto
- Circular nº4 de 16 de dezembro de 2014, da DGSS
- Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho
- Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho
- Orientações do Centro Distrital de Segurança Social

NORMA III

Objetivos do Regulamento

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Crevide;
3. Regular o funcionamento e incrementar o relacionamento de todos os elementos intervenientes no processo educativo;
4. Desenvolver regras de convivência e civismo baseados em princípios de solidariedade;
5. Contribuir para uma boa preservação e uso adequado das instalações e equipamentos;
6. Contribuir para a construção de um sistema pessoal dos valores da família, do rigor, da responsabilidade, do respeito e da solidariedade.
7. Transmitir de forma clara a Missão da Crevide:

Preparar as próximas gerações para que sejam manifestamente mais ativas, parceiras, atentas, qualificadas e aptas a enfrentar desafios cada vez mais complexos e multidimensionais, desenvolvendo os meios e promovendo as condições que lhe permitam facultar serviços de elevada qualidade em todas as valências, estimulando um clima de voluntariado na sociedade civil.

NORMA IV

Destinatários e objetivos da Creche

1. Creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à Criança, destinada a acolher Crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
2. Constituem objetivos da Creche:
 - a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - b) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada Criança;
 - d) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da Criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
 - f) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

NORMA V

Serviços e Atividades

A Creche presta um conjunto de serviços e de atividades, adequados à satisfação das necessidades da Criança e orientados pelo atendimento individualizado, de acordo com as suas capacidades e competências, designadamente:

- a) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da Criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene pessoal;
- c) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função das capacidades, idade e necessidades específicas das Crianças;
- d) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da Creche e desenvolvimento da Criança.
- e) A Creche pode fornecer atividades optativas que serão pagas pelos Pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão na Resposta Social de Creche da Crevide:

1. Que a criança tenha idade até os 3 anos, com exceção de situações justificadas pelo interesse da criança ou dos pais.
2. Que no ato da matrícula seja assinado o contrato de prestação de serviços tendo como outorgantes os representantes legais do utente e da Instituição.

NORMA VII

Pré Inscrição

1. Para que as crianças possam frequentar a creche da Crevide os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, devem efetuar a sua candidatura através de uma pré-inscrição disponível na secretaria ou no *site* da Crevide.
2. A pré inscrição pode efetuar-se em qualquer momento do ano letivo;
3. A pré inscrição de uma criança não determina que esta seja admitida.

Norma VIII

Inscrição e/ou Renovação da Inscrição

1. Para efeitos de inscrição da Criança, os pais/pais ou quem exerce as responsabilidades parentais devem proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição, que completará a pré-inscrição e que fará parte integrante do processo individual da Criança, devendo ser feita prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos e informações:
 - a) Os dados necessários que constam do Cartão do Cidadão da Criança, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
 - b) Boletim de vacinas atualizado;
 - c) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais
 - d) Fotocópia dos recibos de vencimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, dos 3 meses anteriores, aplicável apenas às Crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021;
 - e) Fotocópia da declaração de IRS e respetiva Nota de Liquidação ou comprovativo da não entrega da declaração de IRS; aplicável apenas às Crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021
 - f) Fotocópia do documento comprovativo de despesa com habitação (recibo da renda do mês anterior ao da candidatura ou da prestação mensal de habitação própria); aplicável apenas às Crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021
 - g) Declaração da pensão de alimentos (no caso de pais divorciados); aplicável apenas às Crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021
 - h) Fotocópia do comprovativo de desemprego (caso se encontrem nessa situação); aplicável apenas às Crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021.

- i) Quando aplicável, pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule responsabilidades parentais (ou homologue essa regulação) ou determine a tutela;
 - j) Comprovativo de enquadramento do abono de família para Crianças e Jovens, aplicável apenas às Crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021
 - k) Outros documentos considerados necessários pela Direção da Crevide, nomeadamente comprovativo de constituição do agregado familiar.
 - l) Declaração assinada pelos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais a autorizar o tratamento dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente; em como autorizam a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual
2. As renovações das inscrições devem ser efetuadas, anualmente, durante o mês de Abril.
 3. Caso se verifiquem valores em dívida não será renovada a inscrição.
 4. A admissão da Criança só será considerada quando o seu processo estiver completo.
 5. No caso de não ser entregue a documentação solicitada para o cálculo da comparticipação familiar, a frequência da Criança ficará sempre sujeita ao pagamento da mensalidade máxima para esse ano letivo. Esta situação apenas se aplica às crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021.

NORMA IX **CrITÉrios de Admissão**

1. Para Crianças nascidas antes de 01/09/2021 constituem crITÉrios de prioridade na admissão as seguintes situações:
 - a) Crianças filhos de sócios;
 - b) Crianças em situação de risco ou carência;
 - c) Crianças com irmãos a frequentar o estabelecimento;
 - d) Crianças de famílias monoparentais;
 - e) Crianças cujos pais são colaboradores da Crevide;
 - f) Crianças cujos pais ou quem exerce as responsabilidades parentais residam ou trabalhem na área de implantação da Crevide;
 - g) Crianças que, pela sua condição familiar, possam enriquecer o nível sociocultural da Creche.
2. Para as Crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021 são crITÉrios de prioridade sequencial na admissão os previstos na legislação específica relativa  gratuitidade da Creche, considerando que em caso de igualdade de circunstâncias, a prioridade da admissão  atribuída à Criança que seja familiar até 2º grau de Sócio ativo da Crevide.

NORMA X **Admissão**

1. Recebida a inscrição, a mesma é analisada pelo responsável pela gestão de vagas, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à decisão da Direção da Crevide.
2. Após decisão favorável  admissão da Criança, proceder-se-  abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a

- definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados. Da decisão será dado conhecimento aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais no prazo máximo de 15 dias úteis.
3. Poderão ser necessários a atualização dos documentos entregues na fase de Pré Inscrição que se mostrem desatualizados ou que tenham perdido a validade, bem como a entrega dos seguintes elementos:
 - a) Boletim de vacinas atualizado;
 - b) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
 - c) Declaração do encarregado de educação com indicação explícita a quem poderá ser entregue o utente;
 4. Na admissão deverão ainda ser assinadas, pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, as seguintes declarações:
 - a) Em como lhe foi entregue/enviado um exemplar do Regulamento Interno de Funcionamento e tomou conhecimento das informações aí descritas, não tendo qualquer dúvida em cumprir as respetivas Normas;
 - b) Autorização da(s) pessoa(s) a quem a Criança possa ser entregue;
 - c) Autorização e administração de ben-u-ron, em caso de febre (sendo fornecida e atualizada a informação relativa à respetiva dosagem);
 - d) Autorização de registo fotográfico e vídeo das Crianças para constituição do respetivo portefólio;
 - e) Autorização 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, exceto se não houver qualquer possibilidade de reconhecimento facial da Criança);
 - f) Autorização de saídas à comunidade;
 5. No ato da admissão é devido o pagamento da inscrição, da primeira mensalidade e do seguro escolar, para a Criança nascida antes de 1 de setembro de 2021.
 6. Em nenhum caso de desistência haverá devolução de qualquer valor liquidado.
 7. O seguro escolar é contratado pela Crevide, não sendo consideradas outras apólices a cobrir esse risco.
 8. 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 exerce as responsabilidades parentais.

NORMA XI

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 a quem exerça as responsabilidades parentais é sugerido que, nesta fase, a Criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
 - b) Durante esse período de tempo os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais são envolvidos nas atividades que as Crianças realizem;

- c) Na medida da possibilidade dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais e do funcionamento da Creche, durante o período de adaptação, o tempo de permanência da Criança deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado.
2. Será efetuada 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 fatores que não permitiram a adaptação e procurando que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, à Instituição e aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, de revogar o contrato.

Norma XII

Processo Individual da Criança

1. Após a admissão da Criança é marcada uma reunião com os pais ou com quem exerce as responsabilidades parentais e a Diretora Técnica do Estabelecimento, a fim de preencher os impressos que constituem o Processo Individual.
2. Dever-se-ão fornecer informações atualizadas, bem como outros elementos que se considerem relevantes para a elaboração do Processo Individual.
3. Constará ainda no mesmo, toda a informação relativa à evolução do desenvolvimento da criança durante a permanência na Instituição.
4. Do Processo Individual da Criança deve constar:
 - a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da Criança, pais ou de quem exerce as responsabilidades parentais;
 - b) Data de início de frequência da Creche;
 - c) Horário habitual de permanência da Criança na Creche;
 - d) Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - e) Identificação e contacto do médico assistente;
 - f) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros), sendo necessária a sua permanente atualização;
 - g) Comprovação da situação das vacinas;
 - h) Declaração com identificação e autorização escrita da(s) pessoa(s) a quem a Criança possa ser entregue;
 - i) Informação sociofamiliar;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - k) Exemplar da apólice de seguro de acidentes pessoais;
 - l) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - m) Registos das ações de informação e sensibilização promovidas pela Creche nas quais os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais participaram;
 - n) Programa e Relatório de Acolhimento Inicial da Criança;
 - o) Registos da integração da Criança;
 - p) Plano Individual (PI) da Criança;
 - q) Relatórios de avaliação da implementação do PI;
 - r) Outros relatórios;
 - s) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.

1. O Processo Individual da Criança é arquivado em local próprio e de fácil acesso ao Educador de Infância e à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
2. Cada processo individual deve ser continuamente atualizado;
3. O Processo Individual da Criança pode, quando solicitado, ser consultado – e, no que toca aos dados pessoais, retificado – pelos pais ou por quem exerce as responsabilidades parentais.

Norma XIII

Renovação de matrícula

As crianças que já frequentam a Crevide e que pretendam renovar a sua inscrição devem fazê-lo durante o mês de abril. Findo este prazo não há garantia de vaga para frequência no ano letivo seguinte.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV Instalações, capacidades e horários de funcionamento

A Resposta Social de Creche da Crevide é assegurada em dois estabelecimentos, designados por:

- Creche Cinco Estrelas;
- Creche do Tomás.

	Creche Cinco Estrelas	Creche do Tomás
Localização	Rua Francisco Marques Beato, nº 10 1885-029 Moscavide	Rua Tomás Del Negro, nº1 - Alta de Lisboa - 1750-416 Lisboa
Horário	7h00 – 19h30	7h30 – 20h00
Encerramento	Sábados, domingos e feriados, 13 de junho, 24 e 31 de dezembro e dia de carnaval	Sábados, domingos e feriados, 13 de junho, 24 e 31 de dezembro e dia de carnaval
Capacidade	63	84
Instalações interiores	<ul style="list-style-type: none"> • portaria • gabinete pedagógico • Gabinete de Direção • Secretaria • 2 salas de berçário constituída por sala de parque e sala de berços • 2 salas entre a aquisição de marcha e os 24 meses • 2 salas entre os 24 meses e os 36 meses • Refeitório • Instalações sanitárias adequadas à faixa etária das crianças • Cozinha e copa • Vestiário e Instalações sanitárias para os colaboradores • Sanitário para deficientes 	<ul style="list-style-type: none"> • portaria • gabinete pedagógico • Gabinete de Direção • Gabinete administrativo • Sala de isolamento • 2 salas de berçário constituída por sala de parque e sala de berços • Sala de amamentação • 2 salas entre a aquisição de marcha e os 24 meses • 2 salas entre os 24 meses e os 36 meses • Refeitório • Instalações sanitárias adequadas à faixa etária das crianças • Cozinha e copa • Vestiário e Instalações sanitárias para os colaboradores • Sanitário para deficientes
Espaço exterior	Recreio privado de acesso exclusivo pelo interior.	Recreio térreo com vasta área pavimentada e de jardim, vedado ao exterior; Recreio no piso superior com acesso exclusivo pelo interior.

NORMA XV

Funcionamento

Para efeitos de frequência da Creche, importa assegurar que:

1. A Criança não seja portadora de doença que impeça a frequência da resposta social, podendo, em caso de dúvida sobre necessidade de evicção escolar, ser essa condição comprovada por declaração médica nos termos da legislação em vigor;
2. Quando se trate da admissão de Criança com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, seja garantida a articulação e a colaboração das equipas locais de intervenção na infância;
3. As Crianças só são entregues aos pais ou quem exerce as responsabilidades parentais ou a pessoa devidamente autorizada por estes na ficha constante do Processo Individual da Criança;
4. Quando os pais ou quem exerce as responsabilidades parentais, ou qualquer das pessoas indicadas no processo não o possam fazer, devem avisar a educadora da sala do nome de quem a vem buscar e esta deve apresentar o documento de identificação;
5. No caso de não haver qualquer indicação para que a Criança seja entregue a uma pessoa que não esteja identificada na ficha de inscrição, a Criança permanecerá na instituição até que os pais ou quem exerce as responsabilidades parentais a recolham na instituição ou que estes entrem em contato telefónico com a instituição dando indicação de quem vem buscar a Criança;
6. Em caso algum será permitida a recolha da Criança por menores de 16 anos, sem que os pais ou quem exerce as responsabilidades parentais tenham assinado um termo de responsabilidade;
7. Não se entregam Crianças a um dos pais ou quem exerce as responsabilidades parentais sem autorização do outro, quando esta lhe estiver legalmente entregue;
8. A entrada e saída da Criança será sempre registada em impresso próprio, com a assinatura do adulto que acompanha a criança;
9. As atividades pedagógicas da Creche iniciam às 09h30, pelo que as Crianças devem entrar até essa hora;
10. Caso a Criança permaneça para além da hora de encerramento, um elemento do pessoal da Crevide ficará a acompanhar a Criança. Em casos de reincidência a situação será colocada à Direção Técnica para avaliação;
11. As datas de encerramento da Crevide são comunicadas aos pais ou a quem exerce as responsabilidades parentais no plano anual de atividades.
12. O plano anual de atividades é comunicado e entregue na Reunião Geral de Pais, durante o mês de setembro.
13. A Crevide pode encerrar em situações de emergência, como falta prolongada de água ou luz, surtos epidémicos, ou outras devidamente justificáveis, em que esteja posta em causa a sua boa capacidade de funcionamento;
14. A Instituição deverá ser informada de eventuais ocorrências, com implicação na frequência da Creche, registadas pela Criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer.
15. O ano letivo inicia a 1 setembro e termina a 31 de agosto;
16. Todas as Crianças têm que gozar no mínimo 22 dias de férias em cada ano letivo;

17. A frequência no mês de agosto ocorrerá a título excepcional e desde que marcada até 30 de março desse ano;
18. Só poderão frequentar o mês de agosto as Crianças que tiverem regularizado a renovação de matrícula para o ano letivo seguinte e efetuado o pagamento do seguro escolar, da renovação da inscrição e da mensalidade do mês de setembro até ao final do mês de julho (para crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021); e que não tenham valores em dívida;
19. Poderão ainda ser contempladas outras situações pontuais, desde que aprovadas pela Direção da Crevide.

NORMA XVI **Alimentação**

O regime alimentar será estabelecido tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases do desenvolvimento das Crianças.

1. O serviço de alimentação contempla o almoço, o reforço a meio da manhã e o lanche da tarde;
2. As ementas são elaboradas e afixadas semanalmente em lugar bem visível;
3. Qualquer tipo de alergia específica por parte da Criança deve ser comprovada por declaração médica e comunicada à educadora da sala.
4. Em situações de alergias alimentares, ou por qualquer outra razão em que seja necessária uma dieta diferente, a alimentação deve ser fornecida pela família em moldes e frequência a definir caso a caso.
5. Em caso de necessidade de dieta alimentar pontual, esta deve ser solicitada até às 09h30 do dia em questão;
6. As ementas poderão ser alteradas por motivo de força maior.

NORMA XVII **Saúde e Higiene**

1. As Crianças que apresentem febre ou sintoma de doença não podem frequentar a creche;
2. Caso, no decorrer das atividades, qualquer das situações anteriormente mencionada venha a manifestar, cabe ao educador providenciar para que os pais sejam informados a fim de resolver o problema no mínimo tempo possível;
3. Sempre que a situação o justificar, a Criança febril será retirada da sua sala para a sala de isolamento, acompanhada pela auxiliar;
4. Caso os pais não venham buscar a criança e os sintomas se agravem poderá a Coordenadora pedagógica chamar o INEM, avisando de seguida os pais;
5. Se a Criança faltar durante 3 dias consecutivos por motivo de doença terá de apresentar uma declaração médica que mencione que a criança está recuperada e que pode frequentar a creche, ou assinarem um termo de responsabilidade em impresso Crevide;
6. Se a Criança contrair uma doença infeto contagiosa, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, devem comunicar de imediato o facto à creche;
7. Em caso de acidente a Instituição avisará de imediato os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais e se necessário serão providenciadas as diligências de transporte para a unidade hospitalar abrangida pelo seguro escolar,
8. O seguro escolar é pago no início de cada ano letivo (só se aplica a Crianças nascidas até 1 de setembro de 2021);

9. A Crevide não se responsabiliza por qualquer dano resultante de acidente, que ultrapasse os montantes cobertos por este seguro;
10. Sempre que estejam a ser administrados medicamentos às Crianças, devem os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, em conjunto com o médico assistente, diligenciar no sentido de que estes sejam dados fora do horário de frequência da creche.
11. Depois de esgotadas todas as possibilidades de que assim se verifique, pode o educador administrá-los à Criança mediante fotocópia da receita médica com a respetiva dosagem e horário de administração de forma inequívoca ou em sua substituição, caso a legislação o permita, um termo de responsabilidade assinado pelos pais ou por quem exerce as responsabilidades parentais, em impresso Crevide.
12. As Crianças devem ser apresentadas limpas e asseadas;
13. Sempre que se verifique a existência de parasitas a educadora alerta os pais ou quem exerce as responsabilidades parentais para que estes procedam à desinfestação com tratamento e medicamento adequado, a fim de evitar a propagação a outras pessoas. A Criança só poderá voltar à creche quando se verifique a inexistência de parasitas.

NORMA XVIII **Parceria Crevide – Pais**

1. Quando os pais ou quem exerce as responsabilidades parentais, pretendam qualquer informação respeitante aos seus filhos devem contactar a educadora responsável pela sala;
2. Todas as semanas as educadoras têm um dia de atendimento que é estabelecido no início do ano letivo, devendo no entanto esta reunião ser marcada com 24 horas de antecedência;
3. Na plataforma SAPA (Sistema de Acompanhamento Permanente do Aluno) disponível gratuitamente aos sócios da Crevide, é dada a possibilidade de enviar mensagens eletrónicas à Educadora, que responderá da forma que considerar mais adequada, por mensagem, por telefone ou presencialmente;
4. No início do ano letivo é efetuada uma reunião geral de pais com as equipas pedagógicas. Esta reunião é da máxima importância para os pais ou quem exerce as responsabilidades parentais, tomarem conhecimento completo do plano de atividades da Creche;
5. Todos os problemas que surjam e que os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, considerem graves devem ser comunicados à Coordenadora pedagógica;
6. Os passeios e deslocações são estratégias adotadas no processo de desenvolvimento da criança, uma vez que permitem ter a ligação à vida real e à comunidade, relativas ao conhecimento do mundo sendo um meio de concretização da interdisciplinaridade;
7. Os passeios e visitas são organizados e planeados em função do Projeto Educativo da Crevide e dos Projetos pedagógicos de sala;
8. As saídas da Creche para as suas proximidades devem ter o consentimento dos pais ou de quem exerce as responsabilidades parentais, que no início do ano devem assinar uma declaração para esse efeito;
9. Qualquer saída da Creche para maior distância, ou fora do Projeto Pedagógico, pode ter custos e como tal ser optativa. Deve ter o prévio conhecimento e consentimento explícito dos pais ou de quem exerce as responsabilidades parentais, em impresso Crevide;
10. Caso os pais ou quem exerce as responsabilidades parentais, não autorizem a participação do seu filho/educando nas atividades de exterior tais como, passeios, colónia de praia ou outra atividade, a Crevide pode não assegurar a permanência da Criança na creche;
11. Para as atividades optativas, a Direção decide qual o valor das mesmas a serem

suportados pelos pais ou por quem exerce as responsabilidades parentais.

NORMA XIX **Vestuário**

1. É obrigatório o uso de bata, com o modelo e o tecido adotados pela Crevide e devidamente identificada;
2. É obrigatório para qualquer saída o uso de bata e/ou t-shirt da Crevide;
3. Durante a colônia de praia as Crianças devem levar a t-shirt e o chapéu da Crevide;
4. As Crianças devem ter sempre na creche um saco com uma muda de roupa e um saco adequado para a roupa suja;
5. Todo o vestuário da Criança deve ser devidamente identificado, não se responsabilizando a Crevide por qualquer dano ou perda de roupa.

NORMA XX **Brinquedos**

1. Embora desaconselhado, não será posta objeção, nos primeiros dias, a que as Crianças fiquem na creche com brinquedos de casa;
2. A Crevide não se responsabiliza pela perda ou estrago de brinquedos ou de outros objetos pessoais, incluindo os de valor, tais como anéis, fios, etc.

NORMA XXI **Entrada e saída de visitas**

1. Para proporcionar o bem-estar e desenvolvimento integral da criança num clima de segurança afetiva e física, o horário de visitas não deverá colidir com os horários das atividades. Por esse motivo devem realizar-se preferencialmente entre as 16h e as 18h30m, nunca excedendo o tempo limite de 30 min.
2. Os visitantes terão que apresentar, por escrito, uma autorização dos pais ou de quem exerce as responsabilidades parentais.

NORMA XXII **Pagamento da mensalidade para Crianças nascidas até 01 setembro de 2021**

7. O pagamento da mensalidade é efetuado entre o dia 1 e o dia 5 de cada mês na secretaria da Crevide, ou por transferência bancária;
8. A mensalidade referente ao mês de agosto é parcelada pelos meses de janeiro, fevereiro e março;
9. Para as Crianças que iniciam a frequência depois de janeiro, a mensalidade referente ao mês de agosto é parcelada nas faturas dos primeiros 3 meses de frequência na Crevide;
10. Quando o pagamento da mensalidade da participação familiar não for efetuada dentro do prazo estabelecido, deverá tal alvo de justificação pelos devedores;
11. Tendo presente a situação do agregado familiar, cabe à direção considerar a justificação do atraso no pagamento e decidir em conformidade.
12. Quando sem justificação o atraso no pagamento da participação familiar ultrapassar os 30 dias poderá originar a suspensão da frequência da criança.
13. A falta de pagamento das participações familiares pode configurar uma situação de abandono e omissão das responsabilidades de cuidado com a criança. Tal poderá ser alvo

- de participação a entidades oficiais com competência para a análise da situação do agregado familiar;
14. O pagamento das atividades optativas que a instituição disponibiliza aos seus utentes é feito juntamente com a mensalidade e sujeita às mesmas regras de pagamento.
 15. O valor destas atividades é comunicado aos pais ou a quem exerça as atividades parentais no regulamento das atividades optativas.
 16. Os feriados, férias, ou outros períodos de encerramento, não dão direito a redução de mensalidade.
 17. Nas situações de ausência por doença, devidamente fundamentada, a inscrição manter-se-á válida, havendo lugar à redução de 10% do valor da mensalidade.
 18. Em qualquer situação de desistência, os Pais ou quem exerce as responsabilidades parentais só ficarão desobrigados do pagamento da mensalidade do mês seguinte, se tiverem comunicado tal facto por escrito, com 30 dias de antecedência.
 19. Em nenhuma situação haverá lugar à devolução de valores liquidados.
 20. Os serviços e mensalidades faturados são devidos, mesmo que a criança tenha deixado de frequentar a creche com pagamentos em atraso, seja qual for a razão.

NORMA XXIII

Tabela de Comparticipações/ Preçário de mensalidades

Aplicável às Crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021

1. 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.
2. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
3. De acordo com o disposto na Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RCM = \frac{RAF/12 - D}{n}$$

Sendo que:

RCM = Rendimento “per capita” mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

4. Para determinação da comparticipação familiar pela utilização dos equipamentos e serviços da área da infância e juventude, o agregado familiar, de acordo com o rendimento *per capita* mensal apurado, é posicionado num dos seguintes escalões indexados à RMMG:

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

5. Para as Crianças cujos agregados familiares estão enquadrados nos 1.º e 2.º escalões de rendimento da comparticipação familiar, previstos no n.º 1, a comparticipação familiar é assumida pelo Instituto da Segurança Social, I.P.;

Agregado familiar

Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há 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 o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
- f) Não são consideradas para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações
 - Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
- g) 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 carácter temporário.

Rendimentos do agregado familiar

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;
 - 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).
- 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 e de produtos e de serviços prestados.
 - 2) Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.
 - 3) 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) Sempre que desses bens 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.
- 5) O disposto no parágrafo anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente da criança e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
 - 6) 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.
 - 7) Sempre que os rendimentos referidos no parágrafo 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 seu agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
 - 8) Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Despesas fixas do agregado familiar

Para efeitos de 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;
- b) Renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) anteriores. É estabelecido um limite máximo do total das despesas a considerar equivalente à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

Prova dos rendimentos e das despesas fixas

A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e de todos os outros documentos comprovativos da real situação do agregado que deverão ser apresentados a pedido da Crevide.

Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuar as diligências que considere adequadas, pode a Crevide convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

A falta de entrega dos documentos no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

Montante máximo da comparticipação familiar

A comparticipação familiar máxima corresponde ao custo médio real do utente verificado na resposta social no ano anterior.

Considera-se custo médio real do utente 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 Crianças que frequentaram a resposta social nesse ano.

No início de cada ano letivo será atualizado o Anexo ao regulamento, que conterà a atualização dos escalões em vigor na altura, bem como o custo médio real do utente que será o valor da mensalidade máxima para esse ano.

Notas:

1. A mensalidade do mês agosto é fracionada em 3 partes, pagas em janeiro, fevereiro e março do respetivo ano, ou nos primeiros 3 meses de frequência, caso a admissão da criança ocorra depois de janeiro;
2. A revisão da comparticipação familiar é feita no início de cada ano letivo, sendo efetiva a partir de setembro;
3. Excecionalmente e devido a alteração de circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar (mensalidade), que alterem de forma permanente e significativamente o rendimento *per capita* mensal, pode a Direção da Crevide proceder trimestralmente à revisão da mensalidade, tendo de ser comprovada regularmente a permanência dos factos que deram origem à alteração;
4. Caso não sejam entregues a totalidade dos documentos necessários à revisão, ficarão sujeitos ao valor do escalão máximo até que regularizem a situação;
5. Em caso algum haverá devolução dos valores pagos.

NORMA XXIV Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal da Crevide encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Para assegurar o regular funcionamento e a manutenção, higiene e limpeza do equipamento, o estabelecimento dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação em vigor.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXV *Direitos e Deveres dos Clientes*

1. São Direitos dos Clientes:

- a) Ser informado sobre o desenvolvimento do seu educando, mediante contacto pessoal a efetuar para o efeito com a Educadora e/ou Coordenadora Pedagógica e de acordo com o calendário estabelecido, considerando que as horas de atendimento não coincidirão com o horário lectivo e carecem de marcação prévia;
- b) Ser informado sobre as normas e regulamentos que lhe digam respeito relativamente à resposta social frequentada pelo seu educando;
- c) Colaborar, quando solicitado, com o pessoal técnico do estabelecimento nas estratégias que visem a melhoria do desenvolvimento do seu educando;
- d) Participar em atividades de animação e convívio intergeracional, familiar e social;
- e) Autorizar ou recusar a participação do seu educando em atividades a desenvolver pela Crevide fora das suas instalações;
- f) Contactar a Crevide sempre que o desejar, pelos canais definidos para o efeito;
- g) Os Pais têm o direito de reclamar, verbalmente ou por escrito, havendo na Crevide Livro de Reclamações, ou utilizar o Livro de Reclamações Eletrónico;
- h) Inserido no Sistema de Gestão da Qualidade a Crevide disponibiliza formulários para reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento, que deverão ser apresentados diretamente à Coordenadora Pedagógica da Crevide que, resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências, ou os apresentará superiormente se excederem essa competência, de acordo com o procedimento definido, não devendo para este fim ser utilizado qualquer Livro de Reclamações.

2. São Deveres dos clientes:

- a) Proceder ao cumprimento das normas de funcionamento, previstas neste regulamento;
- b) Proceder ao pagamento atempado das comparticipações familiares, até ao dia 5 de cada mês ou dia útil seguinte se coincidir com dia em que a Crevide esteja encerrada.
- c) Comunicar à Direção, por escrito, a desistência da frequência da sua criança com 30 dias de antecedência, em relação ao último dia de pagamento do mês imediato, sob pena de terem de proceder ao pagamento desse mesmo mês no caso de Criança nascida até 1 de setembro de 2021 ou pagar o valor correspondente ao fixado em cada contrato individual para as restantes Crianças;
- d) Tendo em vista a conservação da sua vaga, sempre que a Criança nascida até 1 de setembro de 2021 não esteja a frequentar a instituição, por motivo de férias, doença, ou outra situação, deverão proceder ao pagamento da respetiva mensalidade, a qual poderá ser reduzida em 10%, devendo no entanto, informar sempre a Educadora / serviços administrativos acerca do presumível período, durante o qual a criança vai estar ausente;
- e) Providenciar pelo contato regular com o pessoal técnico, dentro do horário previamente estabelecido, para receber e prestar informações sobre o seu educando;
- f) Informar o pessoal técnico e a Crevide, solicitando reserva de divulgação se assim o entender, de todas as informações sobre as condições de saúde e características de

- comportamento do seu educando que possam envolver riscos para o mesmo ou para os outros;
- g) Colaborar com o pessoal técnico na resolução de problemas referentes ao seu educando, apoiando-o no sentido da melhor integração e adaptação da criança à creche;
 - h) Cumprir com o horário da Crevide;
 - i) Providenciar para o seu educando as roupas e objetos pessoais que constem das listas afixadas no estabelecimento e corresponder à sua entrega na Crevide sempre que tal for solicitado.
 - j) Ser leal com a Crevide, bem como zelar para que as suas pessoas próximas o sejam.

NORMA XXVI

Direitos e Deveres da Crevide

1. São Direitos da Crevide:

- a) Ser informado relativamente às características e necessidades biopsicossociais de cada criança;
- b) Ter sempre conhecimento atualizado do estado de saúde, da informação médica e da prescrição medicamentosa de cada criança;
- c) Dispor de informação considerada necessária relativamente à identificação da criança e dos seus pais ou de quem exerce as responsabilidades parentais, bem como, contactos de familiares;
- d) Receber o pagamento, por parte dos Pais ou quem exerce as responsabilidades parentais, referente ao serviço prestado a cada criança;
- e) Reunir com os pais ou com quem exerce as responsabilidades parentais da criança, para avaliação e adequação das respostas sociais.
- f) Nos casos em que se verifique desrespeito sistemático ao presente regulamento interno, será, por iniciativa da Direção da Crevide a apreciação e eventual decisão, a qual, se tomada em consequência de comportamento ilícito imputável à criança, familiares ou respetivos pais ou quem exerce as responsabilidades parentais, poderá revestir a forma de rescisão do contrato de prestação de serviços, mediante processo aberto para o efeito.
- g) Em caso de abertura de processo nos termos do número anterior, fica garantido o direito de audiência e de defesa aos visados.
- h) A Crevide não se responsabiliza por valores, ouro ou outros objetos que as crianças tenham em seu poder durante a frequência da creche.
- i) A lealdade por parte dos pais ou de quem exerce as responsabilidades parentais e das suas pessoas próximas.

2. São Deveres da Crevide:

- a) Exercer a atividade abrangida pelos serviços de Creche;
- b) Velar pela saúde e bem-estar das crianças e tomar conhecimento de circunstâncias individuais ou familiares com vista ao estabelecimento de uma boa relação;
- c) Receber e atender os pais das crianças dentro dos horários estabelecidos;
- d) Participar e colaborar, em trabalho de equipa, nas reuniões de programação, organização e distribuição das atividades da creche;
- e) Conservar o equipamento e o material educativo;
- f) Organizar adequadamente o espaço, tempo e materiais de acordo com as faixas etárias;
- g) Proporcionar o atendimento individualizado de cada criança num clima de segurança,

- afetiva e física que contribua para o seu desenvolvimento global:
- h) Colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo da criança;
 - i) Colaborar no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência encaminhando as situações detetadas;
 - j) Proceder à celebração do Contrato e à elaboração do Processo Individual de todas as crianças;
 - k) Disponibilizar o Regulamento Interno de funcionamento;
 - l) Respeitar as crianças na sua individualidade, independência/ dependência e formas de estar na vida;
 - m) Providenciar a todas as crianças um atendimento e acolhimento personalizados, de acordo com as suas necessidades biopsicossociais;
 - n) Proceder à prestação de todos os serviços que estão previstos para lhe serem prestados, nomeadamente alimentação, participação em atividades com material didático de acordo com o Projeto Pedagógico de sala, prestação de cuidados de higiene e organização de atividades de animação e convívio intergeracional, familiar e social;
 - o) Proceder à emissão das faturas referentes aos serviços prestados;
 - p) Proceder à afixação de documentos em local visível e acessível nomeadamente: Mapa de Pessoal; Horário de Funcionamento; Regulamento Interno; Ementas e Preçário; Publicitação dos Apoios Financeiros da Segurança Social; Contrato de Prestação de Serviços; Nome do diretor técnico; Plano de Atividades; Identificação da existência do Livro de Reclamações;
 - q) Facultar o livro de reclamações, sempre que solicitado.
 - r) Diligenciar no sentido de proteger os dados pessoais de crianças e familiares que lhe são confiados.

NORMA XXVII ***Contrato***

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a Crevide será celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXVIII ***Livro de Reclamações***

Os termos e legislação em vigor, a Crevide possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria sempre que desejado, ou por opção, pode ser utilizado o Livro de Reclamações Eletrónico.

NORMA XXIX ***Disposições Finais***

1) Omissões

Os casos omissos serão resolvidos pela Direção da Crevide.

2) Vigência do Regulamento Interno

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direção da Crevide.

Anualmente será definida pela Direção o Anexo dos valores de comparticipação familiar por escalões, devido à atualização de valores de RMMG e de custo médio real de utente.

As lacunas e dúvidas de interpretação do presente Regulamento serão integradas pelo recurso às normas legais aplicáveis e interpretadas e resolvidas pela Direção.

Este documento foi aprovado em Reunião da Direção da Crevide - Creche Popular de Moscavide, Associação sem fins lucrativos de 21 de setembro de 2022.