

Centro de Acolhimento Infantil
Regulamento Interno – Creche



CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1º

(Denominação e natureza)

A Caritas Diocesana de Aveiro (CDA) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Ação Social sob nº 70/83, folhas 9 e 9 verso nº 2 das Fundações de Solidariedade Social em 27/09/1984 (averbamento 1), que procura por si só, ou em colaboração com outras entidades, prestar um conjunto de serviços à comunidade, em particular aos grupos sociais mais vulneráveis, como é o caso das crianças em risco e dos sem-abrigo, propondo-se ainda contribuir para o desenvolvimento social e de cidadania das crianças e suas famílias.

A Creche é uma das respostas sociais dinamizadas pela Instituição, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro e é sobre esta que se reporta o presente regulamento.

ARTIGO 2º

(Legislação aplicável)

1. A resposta social CRECHE rege-se pelo estipulado nos seguintes normativos legais:
 - a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS, com as necessárias adaptações às IPSS da Igreja católica;
 - b) Portaria n.º 262/2011 de 31 agosto/2013 alterada pela Portaria n.º 411/2012 de 14 de dezembro, pela Portaria 190-A/2023, de 5 de julho e pela Portaria n.º 426/2023, de 11 de dezembro – estabelece as normas reguladoras de instalação e funcionamento das creches;
 - c) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, na sua redação atual (portaria 218 – D/2019, de 15 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social I.P. (ISS, I.P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, do qual consta em anexo, e regulamento das comparticipações familiares devidas pela frequência dos equipamentos sociais.
 - d) Portaria n.º 271/2020 de 24 de novembro - Define as condições específicas do princípio da gratuidade da frequência de creche, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 146.º da Lei n.º 2/2020, de 31 de março.
 - e) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contra-ordenacional;
 - f) Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro, que procede à 3ª alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março (alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 99/2011, de 28 de setembro, e 33/2014, de 4 de março) - altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
 - g) Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho que regulamenta as condições específicas para a medida de gratuidade das creches, alterada pela Portaria n.º 304/2022, de 22 de dezembro e pela Portaria n.º 75/2023, de 10 de março;
 - h) Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
 - i) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;
 - j) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

ARTIGO 3º

(Destinatários e objetivos)

1. A CRECHE é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, destinada a acolher crianças até aos 3 anos de idade, 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) Incutir hábitos de higiene e de defesa da saúde;
 - g) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

ARTIGO 4º

(Serviços prestados e atividades desenvolvidas)

1. O estabelecimento da Creche da Cáritas Diocesana de Aveiro define-se como um serviço à sociedade e à família, uma instituição aberta a todos os níveis sociais, uma comunidade educativa em que todos participam, direção, pais, Educadores de Infância, Auxiliares de Ação Educativa e as crianças, cada um a seu nível e a seu modo, na vida da instituição.
2. A CDA, na resposta de Creche, assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Nutrição e alimentação
 - b) Cuidados de higiene pessoal
 - c) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade
 - d) Disponibilização de informação à família
 - e) Serviços administrativos
3. O serviço pedagógico rege-se pelo plano de sala que se encontra integrado no projeto pedagógico da creche, cuja temática vai ao encontro do projeto educativo do estabelecimento. Estes projetos visam a estimulação para o desenvolvimento físico, afetivo e cognitivo da criança e são elaborados de acordo com o diagnóstico de necessidades do grupo.
4. Para alcançar os objetivos de desenvolvimento integral dos utentes, a resposta de creche atenderá de modo específico às áreas do desenvolvimento psico-motor, psicossocial e cognitivo através da elaboração e implementação de Planos de Desenvolvimento Individuais.
5. A Creche da Cáritas Diocesana de Aveiro tem como objetivos:
 - a) proporcionar o atendimento individualizado da criança num clima de segurança afetiva e física que contribua para o seu desenvolvimento global;
 - b) colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo de cada criança.
 - c) colaborar no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência, encaminhando adequadamente as situações detetadas.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

ARTIGO 5º

(Condições de admissão)

1. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:
 - a) Idade compatível com a frequência da creche;
 - b) Existência de vaga;
 - c) Em caso de necessidades educativas, reunir condições para que lhe possa ser prestado o devido apoio.

ARTIGO 6º

(Candidatura)

1. A candidatura deverá ser efetuada através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Cartão de cidadão do utente;

- b) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça a responsabilidade parental em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. Caso se justifique e seja devidamente autorizado, podem entregar cópias dos documentos apresentados;
3. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
4. O horário de atendimento para candidatura é de terça a sexta das 9.00h às 12:00 horas e das 14.00h às 17:30h, e às segundas-feiras das 9.00h às 12:00 horas e das 14.00h às 18:30h, nos serviços administrativos da Instituição.

ARTIGO 7º **(Critérios de admissão)**

1. São critérios de prioridade sequencial na admissão, os previstos na legislação específica relativa à gratuidade de creche:
 1. Crianças que frequentaram a creche no ano anterior
 2. Crianças com deficiência/incapacidade
 3. Crianças filhos de 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 uma resposta social desenvolvida pela mesma entidade;
 5. Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1º e 2º 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 (1º e 2º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam atividade 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, comprovadamente, a atividade profissional na área de influência da resposta social;
 10. Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
2. Em caso de empate, poderá ser tida em atenção a data de inscrição, dando prioridade à que é mais antiga.

Nota:

- Uma criança poderá ter entrada imediata no caso de não existir lista de espera, desde que tenha a idade mínima e apresente a documentação necessária.

ARTIGO 8º **(Admissão)**

1. Recebida a candidatura a mesma é analisada pela responsável pela resposta social, por delegação da Direção da CDA, a quem compete dar a decisão sobre a respetiva admissão/ingresso em lista de espera.
2. A decisão de admissão será comunicada por email ao utente no prazo máximo de 15 dias.
3. A admissão das crianças é realizada ao longo de todo o ano, sempre que haja vagas, contudo é durante o mês de abril que são efetuadas as renovações para o ano letivo seguinte.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule as responsabilidades parentais ou determine a tutela e a prestação de alimentos.

ARTIGO 9º **(Acolhimento dos novos utentes)**

1. O acolhimento dos novos utentes é efetuado pela colaboradora responsável pela integração da criança no estabelecimento (educadora da sala e/ou Ajudante de Ação Educativa).
2. Após a decisão de admissão é marcada uma entrevista com o Educador responsável pela sala/grupo.



3. Esta entrevista, tem como objetivo proceder à clarificação da informação pertinente sobre as necessidades e desenvolvimento da criança e expectativas da família, semi-estruturada e de observação do comportamento da criança, que permite:
 - a) O conhecimento da pessoa de referência da criança e sua família;
 - b) A identificação das pessoas a quem a criança pode ser entregue diariamente;
 - c) A obtenção de contactos para eventuais situações de emergência/ocorrências;
 - d) A clarificação das necessidades da criança (preferências alimentares, interesses e jogos preferidos) e expectativas da família;
 - e) A integração da criança no seu grupo e espaço, onde é estabelecido com o Encarregado de Educação um Programa de Acolhimento Inicial, facultando informações sobre os procedimentos ao nível do acolhimento diário da criança (por exemplo onde a família deverá entregar a criança e colocar os objetos pessoais, a necessidade de registar hora de entrada, de informar sobre eventuais problemas da criança ocorridos na véspera).
4. É estabelecido o período de adaptação com as famílias que determina:
 - a) O tempo de permanência no estabelecimento (nos primeiros dias, e dependendo da idade e da necessidade, a criança poderá permanecer no estabelecimento por um período reduzido de horas, que será progressivamente aumentado até à sua total adaptação);
 - b) Cuidados iniciais a prestar, de acordo com o levantamento de necessidades e expectativas;
 - c) Outros aspetos relevantes para o acompanhamento da criança.
5. No período de adaptação, um elemento da família poderá permanecer na sala com a criança durante um período que a Educadora e a família considerem necessário, para diminuir o impacto da separação.
6. É iniciado o preenchimento do Programa de Acolhimento Inicial da criança.
7. Após um período de 30 dias é elaborado um relatório final sobre o processo de integração e adaptação da criança;
 - a) Se a criança se adaptou, o relatório é arquivado no processo individual de sala;
 - b) Se persistir a inadaptação é dada a possibilidade da família rescindir o contrato.

ARTIGO 10º

(Processo individual do utente)

1. Compete aos serviços administrativos organizar a parte administrativa dos processos individuais dos utentes, de acordo com as normas vigentes.
2. Do processo individual, constam a identificação pessoal do utente e do encarregado de educação, elementos sobre a situação social, elementos relativos à saúde do utente e os critérios de admissão considerados para a sua prioridade de entrada.
3. Fazem ainda parte do processo individual todos os dados relativos às necessidades específicas do utente, bem como outros elementos relevantes e relativos ao processo educativo da criança. A organização desta parte do processo individual do utente compete ao Educador responsável pela sala/grupo.
4. O processo individual do utente é arquivado em lugar reservado e de acesso restrito à equipa técnica.
5. O registo de presenças é efetuado diariamente em documento próprio respeitante à sala/grupo e arquivado num dossier específico para o efeito.

ARTIGO 11º

(Lista de espera)

1. Quando não há vagas, o utente fica em lista de espera, desde que reúna as condições necessárias, de acordo com os critérios de admissão e priorização.
2. O período de validade da inscrição do utente em lista de espera é de 1 ano, a partir da data da candidatura ou da data da última confirmação (o responsável pela criança poderá fazer esta confirmação as vezes que pretender).
3. A retirada do utente da lista de espera é também efetuada quando é solicitado pelo utente, ficando registado esta solicitação no processo individual do mesmo e arquivado durante 1 ano, no dossier de desistência de lista de espera.
4. Procede-se ainda à retirada de lista de espera quando se efetuam 3 contactos telefónicos sem sucesso, ficando este registo mencionado no processo individual do utente. O processo fica arquivado durante 1 ano.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 12º

(Instalações / localização)

1. A Creche está situada na Rua do Viso, n.º 28 – Esgueira 3800 – 282 Aveiro. Telefone: 234 314 144, correio eletrónico: cai@caritas.pt.
2. As suas instalações são compostas por:
 - a) berçário
 - b) copa de leites
 - c) salas de atividades
 - d) instalações sanitárias
3. No mesmo edifício funcionam também as respostas de pré-escolar e C.A.T., existindo algumas áreas comuns:
 - a) cozinha e despensas;
 - b) refeitório
 - c) secretaria
 - d) salão polivalente
 - e) instalações sanitárias
 - f) gabinetes para os técnicos
 - g) sala de atendimento
 - h) espaço exterior
 - i) espaço para isolamento profilático

ARTIGO 13º

(Horário de funcionamento)

1. A resposta social de Creche funciona de segunda a sexta-feira, com o seguinte horário:
 - a) abertura às 7H30 e encerramento às 19H00.
2. A entrada das Crianças deverá ocorrer até às 09H30.
3. O estabelecimento de Creche presta um serviço socioeducativo dividido em tempos de atividades de estimulação ao desenvolvimento, cuidados de higiene básicos, alimentação e apoio/atendimento às famílias.
4. O tempo de permanência da criança na Instituição, não deverá ser superior ao estritamente necessário, devendo coincidir preferencialmente com o horário de trabalho dos encarregados de educação.
5. A Creche encerra os seus serviços aos sábados, domingos, feriados nacionais e feriado municipal (12 de maio) e terça-feira de Carnaval.
6. Os pais que pretendam que os seus filhos frequentem esta resposta durante o mês de agosto, terão que o solicitar, através de impresso próprio, até dia 15 de março, respeitando a data-limite definida.
7. Encerra ainda os seus serviços ao longo do ano letivo, sempre que, superiormente determinado, ou por recomendação dos serviços de saúde ou outras entidades oficiais.

ARTIGO 14º

(Outras Informações)

1. Se a criança faltar consecutivamente mais de quinze dias sem justificação válida, e após 3 tentativas de contacto telefónico, considerar-se-á desistência, podendo o lugar ser eventualmente preenchido por outra criança em lista de espera. A instituição fará diligências no sentido de perceber se a criança dispõe de resposta alternativa adequada.
2. Será, obrigatoriamente, assinado o contrato de prestação de serviços, entre a Instituição e o encarregado de educação de cada utente e entregue ao mesmo.

ARTIGO 15º

(Gratuidade)

1. Conforme previsto na Portaria nº 198/2022, de 27 de julho, alterada pela Portaria n.º 304/2022, de 22 de dezembro e pela Portaria n.º 75/2023, de 10 de março, a medida de gratuidade abrange todas as crianças que frequentam a resposta de creche.
2. Atividades sociopedagógicas que acarretem custos para a Instituição, tais como visitas de estudo, alugueres de autocarros, e outras, não estão abrangidos pela gratuidade, sendo solicitado o pagamento ao encarregado de educação, na altura em que as mesmas se verificarem.

ARTIGO 16º

(Regras inerentes à frequência das atividades)

1. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vômitos e diarreia, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão avisados, a fim de virem buscar a criança, para que tomem as providências necessárias.

Se constar no processo individual da criança a autorização de administração de antipirético, após chamada telefónica, em caso de necessidade, será administrada à criança a dosagem indicada.

2. Sempre que uma criança estiver ausente por motivo de doença, que implique a evicção escolar obrigatória, deverá apresentar, na altura do seu regresso, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento.
3. Os pais deverão informar dos casos de indisposições noturnas, febre ou outras perturbações que tenham notado na criança.
4. Em casos de emergência, a Instituição levará a criança, de imediato, para a urgência hospitalar sem esperar pela autorização dos pais, comunicando com estes logo que possível, para se dirigirem ao local onde possam estar a ser prestada a assistência.
5. Todos os medicamentos que a criança tenha de tomar durante as horas de permanência na Instituição, deverão vir identificados com o nome da criança, as horas da sua administração. No caso de medicamentos sujeitos a receita médica deverá ser entregue cópia da prescrição.

ARTIGO 17º

(Refeições)

1. O almoço é servido às crianças da creche entre as 11.00 horas e as 12.00 horas. A meio da manhã será servido um suplemento alimentar.
2. A alimentação é variada e adequada quantitativa e qualitativamente à idade das crianças
3. As ementas são afixadas semanalmente em local visível, de modo a serem consultadas facilmente pelos pais.
4. De acordo com a família e sempre que necessário, será previsto para a criança um regime alimentar especial, de acordo com as suas necessidades.
5. Crianças que necessitem de dieta ou não possam comer determinados alimentos por motivo de doença, devem os seus encarregados de educação comunicar à Educadora da sala e por escrito, as razões, os alimentos a não fornecer e o respetivo período de restrição alimentar.
6. Os princípios básicos do HACCP estão implementados no CAI.

ARTIGO 18º

(Entrega e receção do utente)

1. A entrega e receção do utente devem ser feitas pelos pais/ encarregados de educação na sala de acolhimento ou na respetiva sala de atividades.
2. No caso de serem outras pessoas a levar as crianças, os seus nomes terão de constar, obrigatoriamente, na ficha de inscrição e na listagem de pessoas autorizadas.
3. Em caso algum será permitida a entrega de crianças, a menores de 16 anos, sem que os pais ou encarregados de educação tenham assinado um termo de responsabilidade;
4. A troca de informação no ato da entrega/receção das crianças (cuidados especiais, situações de exceção, ou outras de interesse para o conhecimento e desenvolvimento da criança) são anotados nas observações da ficha de registo de entradas e saídas e comunicadas à pessoa responsável.

5. Em caso de pais separados, a criança será entregue tanto ao pai como à mãe, salvo ordem do tribunal em contrário, ou pessoas autorizadas, conforme anterior nº 2.

ARTIGO 19º **(Material necessário)**

1. Cada criança a partir dos 2 anos, deverá usar um bibe identificado, para a proteção das suas roupas, durante a frequência da respetiva valência.
2. As crianças até aos 24 meses de idade, assim como aquelas que usem fralda, diariamente devem trazer um saco ou mochila devidamente identificado com o nome da criança e contendo:
 - a) muda completa de roupa
 - b) saco de plástico para roupa suja
 - c) outros a combinar
3. As crianças deverão ter fraldas descartáveis, toalhetes e pomada dermatológica na respetiva sala, fornecidos pela família sempre que a Instituição solicitar.
4. A Instituição não se responsabiliza pelo extravio ou danos em peças de valor, tais como: ouro, brinquedos, filmes, dinheiro ou quaisquer outros objetos que a criança possa trazer de casa sem ser solicitado.

ARTIGO 20º **(Passeios e deslocações)**

1. Para a realização de passeios ou deslocações das crianças com idade superior a 24 meses, para fora do espaço físico da Instituição, é necessário:
 - a) Aquando da admissão da criança na Instituição, os encarregados de educação deverão assinar um termo de autorização para as pequenas deslocações do utente.
 - b) Sempre que se programar um passeio, as famílias são informadas antecipadamente, assinando um termo de autorização para esse efeito, onde deve constar o destino, horário de partida e horário previsto de chegada e o seu custo.

ARTIGO 21º **(Articulação com a Família)**

1. Com o objetivo de estreitar o contacto com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais das crianças, definem-se alguns princípios orientadores:
 - a) Haverá uma hora de atendimento aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, mediante marcação prévia;
 - b) O Plano Individual (PI) da criança será validado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais. A avaliação do PI é realizada semestralmente e sempre que se justifique, com o envolvimento do encarregado de educação;
 - c) Sempre que solicitado, serão facultadas aos pais, ou a quem exerça as responsabilidades parentais, as informações constantes no Plano Individual da criança;
 - d) Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão envolvidos nas atividades realizadas na Creche, de acordo com o plano anual de atividades e o projeto pedagógico em vigor.

ARTIGO 22º **(Atividades Complementares)**

1. No início de cada ano letivo são apresentadas, aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, as atividades complementares, prestadas na instituição, que serão opcionais e terão uma mensalidade a definir.
2. A frequência das atividades complementares não condiciona o normal funcionamento da Creche, sendo garantidos todos os serviços às crianças que não participem nessas atividades.

ARTIGO 23º **(Quadro de Pessoal)**

1. O quadro de pessoal da creche encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O conteúdo funcional do quadro de pessoal encontra-se definido no Manual de Funções da Instituição.
3. A Creche conta com o seguinte quadro de pessoal:
 - Técnico de Serviço Social, que assume funções de Diretor Técnico
 - Coordenadora Pedagógica (Educadora de Infância)
 - Educadoras de Infância
 - Ajudantes de Ação Educativa
 - Administrativa
 - Cozinheira
 - Ajudante de Cozinha
 - Auxiliar de Serviços Gerais
 - Economa
 - Lavadeira
4. Alguns colaboradores exercem função a tempo parcial, encontrando-se afetos a outras respostas.

ARTIGO 24º **(Direção Técnica)**

1. A Direção técnica da creche compete a um técnico com formação em Ciências Sociais e Humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. A função do coordenador pedagógico é atribuída a uma educadora, de forma a cumprir com o disposto na Lei.

CAPÍTULO IV **DIREITOS E DEVERES**

ARTIGO 25º **(Direitos dos utentes)**

1. Pais/encarregados de educação
 - a) os pais têm o direito a inscrever os filhos na creche por vontade própria;
 - b) têm o direito à prestação de serviços e cuidados necessários, à garantia do bem-estar físico e qualidade de vida da criança;
 - c) têm o direito a ver respeitada a sua intimidade e privacidade;
 - d) têm o direito de efetuar reclamações/sugestões sobre os serviços prestados junto dos técnicos responsáveis ou Direção e obter respostas das mesmas até 15 dias úteis após a entrega da respetiva reclamação.
 - e) participar no ambiente educativo, colaborando com as educadoras, no âmbito do processo ensino/aprendizagem dos seus educandos e nas atividades desenvolvidas pela Instituição;
 - f) ter acesso à informação sobre as matérias relevantes no processo educativo do seu educando, através de: reuniões de pais; contactos informais e fichas de informação/observação finais;
 - g) comparecer na Instituição por sua iniciativa e quando for solicitado;
 - h) cooperar com todos os elementos da equipa técnica no desenvolvimento de uma cultura de cidadania, nomeadamente através da promoção de regras de convivência na Instituição;
 - i) conhecer o regulamento interno;
2. Crianças
 - a) ter acesso a uma educação/serviços de qualidade que lhe permitam a realização de aprendizagens/competências com sucesso;
 - b) beneficiar de apoios educativos adequados às suas necessidades;
 - c) ser tratado com respeito e correção por qualquer colaborador da Instituição;

- d) ser pronta e adequadamente assistido em caso de acidente ou doença súbita, ocorrida no âmbito das atividades da Instituição;
- e) ver salvaguardada a sua segurança na instituição e respeitada a sua integridade física,
- f) ver garantida a proteção dos dados constantes no processo individual, de natureza pessoal ou relativa à família;
- g) participar em visitas de estudo programadas;
- h) conhecer os seus direitos e deveres.

ARTIGO 26º **(Deveres dos utentes)**

1. Pais/encarregados de educação

- a) tratar com respeito todos os colaboradores da instituição;
- b) informar-se sobre todas as matérias relevantes no processo educativo do seu educando;
- c) cooperar com todos os elementos da comunidade educativa no desenvolvimento de uma cultura de cidadania, nomeadamente através da promoção de regras de convivência da Instituição;
- d) responsabilizar-se pelo cumprimento do dever de assiduidade e pontualidade do seu educando;
- e) zelar pelo bom comportamento do seu educando;
- f) comunicar as faltas do seu educando, por escrito à direção pedagógica, com uma antecedência de 15 dias;
- g) informar por escrito a Instituição em caso de desistência de matrícula do utente, com uma antecedência mínima de 15 dias;
- h) informar a Instituição sobre os problemas de saúde do seu educando;
- i) impedir que o seu educando leve para a Instituição, dinheiro e objetos que ponham em risco a sua segurança e a de toda a comunidade educativa;
- j) assumir a responsabilidade dos danos causados pelo seu educando na Instituição;
- k) facilitar a participação do seu educando em visitas de estudo e/ou em atividades extracurriculares;
- l) participar em reuniões convocadas pela equipa pedagógica ou pela Direção da Instituição;
- m) zelar pela conservação, preservação e azeio da Instituição;
- n) identificar-se perante os colaboradores da Instituição;
- o) cumprir o regulamento interno da resposta social;
- p) cumprir o contrato de prestação de serviços.

ARTIGO 27º **(Direitos da Instituição)**

- 1. Ser informado relativamente às características e necessidades biopsicossociais de cada criança;
- 2. Ter conhecimento atualizado do estado de saúde, e da prescrição medicamentosa de cada criança;
- 3. Dispor da informação considerada necessária relativamente à identificação da criança e do seu encarregado de educação, bem como, contatos de familiares;
- 4. Receber atempadamente o pagamento, por parte dos encarregados de educação, referente às atividades complementares;
- 5. Desvincular o utente da Instituição, que deixe de comparecer por um período superior a um mês, sem que os encarregados de educação apresentem qualquer justificação.

ARTIGO 28º **(Deveres da Instituição)**

- 1. Proceder à celebração do contrato e à elaboração do processo individual do utente;
- 2. Disponibilizar o regulamento interno de funcionamento;
- 3. Respeitar as crianças na sua individualidade, nível de autonomia e formas de estar na vida;
- 4. Providenciar a todas as crianças um atendimento e acolhimento personalizados, de acordo com as suas necessidades biopsicossociais;

- 
5. Proceder à emissão dos recibos referentes ao custo total dos serviços prestados, pagos pelos encarregados de educação das crianças;
 6. Proceder à afixação de documentos em local visível e acessível nomeadamente: mapa de pessoal; horário de funcionamento; regulamento interno; ementas e preçário das atividades;
 7. Facultar o livro de reclamações sempre que solicitado.

ARTIGO 29º

(Contrato de Prestação de Serviços)

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

ARTIGO 30º

(Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente)

1. Haverá interrupção da prestação de cuidados à criança sempre que a mesma não frequente a resposta social, por motivo de saúde, férias ou outro.
2. Por cessação da relação contratual da iniciativa do utente. Nestas situações será registado no processo individual o motivo da cessação.

ARTIGO 31º

(Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador)

Haverá cessação da prestação de serviços por:

1. Cessação da relação contratual;
2. Anulação da matrícula;
3. Não renovação da matrícula;
4. Incumprimento culposo das disposições constantes do presente regulamento;
5. A Instituição deve salvaguardar que suspensão da permanência da criança na resposta social não resulte em risco ou perigo para a mesma;
6. Apresentação de falsas declarações.

ARTIGO 32º

(Livro de reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição tem ao dispor um livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria. Na página da Internet, existe referência ao livro eletrónico, assim como o link de acesso ao mesmo, cumprindo a obrigação estabelecida no n.º 2, art.º 5.º-B, do Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que altera e república o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
2. Sempre que o utente assim o entender poderá expor a situação diretamente junto da Educadora responsável ou da Coordenadora Pedagógica, indo assim ao encontro de uma relação de proximidade e abertura no processo educativo.
3. A Cáritas de Aveiro dispõe ainda de caixa de sugestões com formulários próprios para o efeito, assumindo a Direção o compromisso de dar resposta, num prazo não superior a 30 dias úteis, após o conhecimento.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 33º (Alterações ao regulamento)

1. A Direção da Cáritas de Aveiro deverá dar conhecimento à Segurança Social das alterações ao regulamento interno, com uma antecedência de 30 dias em relação à sua entrada em vigor.
2. Nos termos do regulamento em vigor, a Direção da Cáritas de Aveiro deverá informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
3. Qualquer situação não prevista neste regulamento será objeto de análise e parecer técnico e posterior decisão da Direção.

ARTIGO 34º (Integração de lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção técnica em conjunto com a Direção da Cáritas Diocesana de Aveiro, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

ARTIGO 35º (Disposições complementares)

1. Os pais, após a decisão de admissão, receberão um exemplar deste regulamento, em papel ou formato digital e deverão comprometer-se, perante a Instituição, ao cumprimento da parte que diretamente lhes diz respeito.
2. O desrespeito pelas normas deste regulamento poderá levar à suspensão da frequência do utente na resposta social. A Instituição deve salvaguardar que a suspensão da permanência de uma criança na resposta social não resulte em risco ou perigo para a criança.
3. A Instituição fica na incumbência de comunicar à Comissão de Proteção de Crianças e Jovens sempre que sejam detetadas situações de negligência ou maus-tratos na criança.
4. O regulamento interno é revisto sempre que necessário. Sempre que ocorram alterações ao presente regulamento as mesmas devem ser comunicadas aos serviços de Segurança Social, com o prazo de 30 dias antes da sua entrada em vigor.

ARTIGO 36º (Resolução de litígios)

1. Em caso de conflito a Cáritas Diocesana de Aveiro compromete-se a recorrer à resolução amigável do conflito junto do CIAC – Centro de Informação Autárquico do Consumidor, sito na Praça da República – Paços do Concelho, em Aveiro.
2. Para resolução de qualquer eventual litígio que possa surgir, designa-se como competente o foro do Tribunal Judicial da Comarca de Aveiro, com expressa renúncia a qualquer outro.

ARTIGO 37º (Entrada em vigor)

O presente regulamento interno, aprovado em reunião de Direção em 26 de março de 2026, revoga o anteriormente celebrado e entra imediatamente em vigor.

Aveiro, 25 de março de 2026

O Presidente da Direção

