

REGULAMENTO INTERNO

CRECHE

2026/2027

Aprovado em reunião da Direção

27 de Fevereiro de 2026

ÍNDICE

ÍNDICE	2
CAPÍTULO I -DENOMINAÇÃO E FINS.....	4
Artigo 1º - Âmbito de Aplicação	4
Artigo 2º - Legislação Aplicável	4
Artigo 3º - Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD)	5
Artigo 4º - Objetivos do Regulamento	6
Artigo 5º - Missão e Objetivos.....	6
Artigo 6º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	7
Artigo 7º - Acordo de Cooperação e Capacidade.....	8
Artigo 8º - Instalações.....	8
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES	9
Artigo 9º - Critérios de Admissão	9
Artigo 10º - Critérios de priorização.....	9
Artigo 11º - Candidatura e Admissão	10
Artigo 12º - Listas de Candidatos	11
Artigo 13º - Acolhimento de novas Crianças	11
Artigo 14º - Processo Individual da Criança	11
Artigo 15º - Renovação de Matrícula	12
CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS	13
Artigo 16º - Contrato de Prestação de serviços	13
Artigo 17º - Comunicação com a Família / Encarregado de Educação.....	13
Artigo 18º - Gratuidade da frequência de creche.....	13
Artigo 19º - Pagamentos.....	14
Artigo 20º - Situações Especiais.....	14
CAPÍTULO IV – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	14
Artigo 21º - Horários de Funcionamento	14
Artigo 22º – Períodos de encerramento	16
Artigo 23º - Assiduidade	16
Artigo 24º – Segurança	16
Artigo 25º – Atividades/Serviços Prestados	17
Artigo 26º – Nutrição e Alimentação	17
Artigo 27º - Saúde e Doenças	18
Artigo 28º - Vestuário e Objetos de uso pessoal	20
Artigo 29º - Material lúdico	20
Artigo 30º – Passeios ou Deslocações	21

Artigo 31º – Acidentes	21
Artigo 32º – Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos.....	22
CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES	22
Artigo 34º - Direitos e deveres dos utentes	22
Artigo 35º - Direitos e deveres das famílias / Encarregados de Educação	23
Artigo 36º - Direitos e deveres d’ “O Petiz”	24
Artigo 37º - Direitos e deveres dos colaboradores d’ “O Petiz”	25
CAPÍTULO VI – Recursos Humanos.....	25
Artigo 38º - Direção Técnica e Gestão.....	26
Artigo 39º - Quadro de Colaboradores.....	26
Artigo 40º - Voluntários e Estagiários	26
CAPÍTULO VII – SANÇÕES E CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	26
Artigo 41º - Sanções e Procedimentos	26
Artigo 42º - Suspensão da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente	27
Artigo 43º - Rescisão da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	27
Artigo 44º - Cessação do Contrato da Prestação de Serviços.....	27
Artigo 45º - Incumprimentos	27
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS	27
Artigo 46º - Alterações ao Regulamento.....	27
Artigo 47º - Integração de Lacunas	28
Artigo 48º - Disposições Complementares.....	28
Artigo 49º - Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes	29
Artigo 50º - Livro de Reclamações / Mecanismos De Resolução Extrajudicial De Litígios De Consumo	29
Artigo 51º - Aprovação	29
Artigo 52º - Entrada em Vigor	29

CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS

Artigo 1º - Âmbito de Aplicação

A Associação Cultural e Educativa de Apoio à Criança, designado por “O Petiz”, situado na Rua de Angola, Nº57, 2530-114 Lourinhã, com os números de telefone +351 261 413 740, telemóvel +351 914 714 711 e o endereço eletrónico geral@opetiz.pt. O seu âmbito de ação abrange o concelho da Lourinhã assim como de concelhos limítrofes.

Artigo 2º - Legislação Aplicável

A resposta social d’ “O Petiz” rege-se por:

1. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterada pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Estatuto das IPSS;
2. Decreto – Lei n.º 120/2015 de 30 de junho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 68/2016, de 3 de novembro – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o estado e as entidades do sector social e solidário;
3. Decreto – Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - Altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
4. Decreto Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 242/2012, de 7 de novembro e pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho – Livro de reclamações;
5. Portaria n.º 100/2017 de 7 de março – Regula as normas para o alargamento da cooperação com as IPSS;
6. Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria nº296/2016, de 28 de novembro – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, revista pela Portaria 218-D/2019, de 15 de julho;
7. Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches e creches familiares, integradas no sistema de cooperação, bem como das amas do Instituto da Segurança Social, I. P.
8. Portaria n.º262/2011, de 31 agosto/2013, alterada pela Portaria n.º 411/2012, de 14 de dezembro, alterada pela Portaria 190-A/2023, de 5 de julho – Aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da Creche;
9. Lei nº 13/2016, de 17 de abril – Transporte Coletivo de crianças;
10. Lei n.º 113/2009, de 17 de setembro – Medidas de proteção de menores, alterada pela Lei n.º 103/2015, de 24 de agosto;

11. Lei nº144/2015, de 8 de setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo;
12. Lei 67/98, de 26 de outubro, alterada pela Lei nº 103/2015, de 24 de agosto – Lei da Proteção de Dados Pessoais;
13. Portaria 190-A/2023, de 5 de Julho – 2ª alteração da Portaria 262/2011, de 31 de Agosto, que estabelece as normas das condições de instalação e funcionamento das Creches e Portaria 426/2023, de 11 de Dezembro, 3ª alteração da Portaria nº 262/2011;
14. Decreto-Lei nº 224/20215, de 9 de outubro – estabelece o regime jurídico da segurança contra o risco de incêndio em edifícios;
15. Portaria nº 218-D/2019, de 15 de Julho, que procede à 2ª alteração à Portaria 196-A//2015, de 1 de Julho - Define critérios, regras e formas do modelo de cooperação entre o ISS e as IPSS;
16. Portaria nº 199/2021, de 21 de setembro, que define as condições específicas do alargamento da gratuitidade da frequência de Creche;
17. Decreto Lei nº 126-A/2021, de 21 de dezembro, que procede à 3ª alteração do Decreto Lei nº 64/2007, de 14 de Março, que altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
18. Circular nº 5 da Direção Geral da Segurança Social;
19. Portaria n.º 413/99, de 8 de junho – Seguro escolar;
20. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
21. Acordo de Cooperação em Vigor;
22. Compromisso de Cooperação para o setor social solidário;
23. Toda aquela legislação ou normativo que possam a vir ser implementados e cujo âmbito de aplicação recaia sobre as respostas sociais prestadas pelo “O Petiz”.

Artigo 3º - Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD)

1. O RGPD encontra-se disponível para consulta na secretaria e no site Institucional.
2. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta n’ “O Petiz”;
3. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à Instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei (ex. CPCJ, Saúde Pública, Informações solicitadas por professores das diversas atividades extra no âmbito na concretização da sua atividade e da resposta às necessidades da criança);
4. Os dados são tratados pela secretaria e pelos colaboradores que tratam dos dados relativos ao grupo de clientes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade;

5. O cliente dispõe do direito de solicitar na secretaria o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou substituição dos dados. O exercício desse direito está sujeito a solicitação por escrito através do email: geral@opetiz.pt;
6. O cliente dispõe o direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.

Artigo 4º - Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento de regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços.
3. Constituir um referencial normativo que permita incrementar a qualidade dos serviços prestados, tendo em conta critérios de organização, de funcionamento e de responsabilização, envolvendo utentes, colaboradores, direção e comunidade em geral.
4. Promover a participação ativa das famílias/ Encarregados de Educação ao nível da gestão da resposta social.

Artigo 5º - Missão e Objetivos

A Associação tem como **missão** o apoio social e pedagógico à comunidade e associados no âmbito das respostas sociais creche e pré-escolar. As crianças e as suas famílias são a principal razão da nossa existência. Para tal, disponibilizamos um conjunto de serviços adequados às suas necessidades e experiências. “O Petiz” tem como **visão** proporcionar atividades e espaços físicos que visem o bem-estar e desenvolvimento das crianças e famílias; ser um pilar no desenvolvimento social e humano da comunidade; alargar as respostas sociais conforme as necessidades da comunidade; estabelecer mais parcerias e protocolos com entidades competentes de forma a responder às necessidades das crianças, famílias e comunidade; certificar as respostas sociais e alargar os serviços para a comunidade; apostar na formação dos colaboradores, com vista à melhoria da sua qualificação, competência, eficiência e produtividade; fomentar o desenvolvimento sustentável da Instituição. E como **valores** a transparência, a ética, o respeito, o amor, a individualidade e a dignidade.

A resposta social de creche tem por objetivo auxiliar e colaborar com a família na promoção do desenvolvimento global das crianças.

- a. Promover um atendimento personalizado a cada criança de modo a proporcionar a estabilidade necessária ao seu desenvolvimento holístico (físico, emocional e afetivo);

- b. Favorecer a interação família/escola/comunidade;
- c. Organizar e encaminhar serviços de apoio e ajuda complementares.

Artigo 6º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. “O Petiz” – Associação Cultural e Educativa de Apoio à Criança assegura a prestação dos seguintes serviços a filhos/descendentes/familiares diretos de associados:
 - a. A promoção do acolhimento, guarda, proteção, segurança e de todos os cuidados básicos necessários à criança
 - b. Um processo de atendimento individualizado e de qualidade, prestado na vertente de retaguarda à família durante o tempo parcial de afastamento da criança do seu seio familiar, que inclui serviços direcionados aos cuidados básicos de:
 1. Alimentação – variada e diversificada;
 2. Higiene – adequada às necessidades individuais e de desenvolvimento da criança;
 3. Saúde – assegurando o desenvolvimento harmonioso da criança, colaborando com a família na detecção e despiste precoce de situações de doença, inadaptção ou deficiência, proporcionando o seu adequado encaminhamento;
 4. Sono – proporcionando tempos de repouso e bem-estar, num clima de segurança afetiva e física, respeitando os ritmos de cada criança.
 - c. Atividades Sociopedagógicas e atividades extra (definidas anualmente).

Estas devem:

- a. Proporcionar o bem-estar das crianças num clima de segurança afetiva e física, durante o afastamento parcial do seu meio familiar através de um atendimento individualizado;
- b. Desenvolver uma colaboração com a família através de uma partilha de cuidados e responsabilidades durante todo o processo de desenvolvimento e evolução da criança;
- c. Promover ações de despiste precoce de quaisquer inadaptções ou deficiências, procedendo ao respetivo encaminhamento;
- d. Garantir o direito à educação de qualquer criança, sem distinção de raça, religião ou classe social;
- e. O desenvolvimento destas atividades baseia-se no Projeto Educativo d’ “O Petiz”, Projeto Pedagógico de sala e no Plano Anual de Atividades.

Artigo 7º - Acordo de Cooperação e Capacidade

A Associação está registada como IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social) e celebrou com o Centro Distrital de Lisboa, 12/11/1997, o acordo de cooperação 200900016638 para a resposta social de Creche. Assim, a Associação divide-se da seguinte forma:

- Creche, com a capacidade autorizada para 74 crianças, sendo que apenas 43 estão abrangidas pelo acordo de cooperação.
- Pré-escolar, com capacidade autorizada para 50 crianças, sendo que apenas 46 estão abrangidas pelo acordo de cooperação.

A resposta social de creche d' "O Petiz" presta serviço a crianças desde o final da licença de parentalidade e os 36 meses. A resposta social creche está organizada da seguinte forma:

- a. Berçário – com capacidade máxima de 9;
- b. Sala de 1 ano – com capacidade máxima de 13;
- c. Sala de 1 ano – com capacidade máxima de 16 crianças;
- d. Sala de 2 anos – com capacidade máxima de 16 crianças;
- e. Sala de 2 anos – com capacidade máxima de 20 crianças.

Nos casos em que o número de crianças não permita a formação de grupos em conformidade com os anteriores, poderão constituir-se grupos heterogéneos em termos etários, desde que se salvguarde a individualização própria destas idades, não podendo ultrapassar as capacidades máximas definidas para cada sala. Estes limites etários poderão ser ajustados em casos especiais devidamente fundamentados.

Artigo 8º - Instalações

"O Petiz" – Associação Cultural e Educativa de Apoio à Criança, está sedado em Rua de Angola, nº 57, 2530-114 Lourinhã e as suas instalações são compostas por:

- No r/c: Vestiário e sala de colaboradores, sala de apoio de técnicos externos, sala polivalente, instalações sanitárias, secretaria, gabinete de Direção Técnica, despensa de produtos e material de higiene, arquivo;
- No 1º andar: Cozinha, refeitório, despensa de produtos alimentares, duas salas de pré-escolar, uma sala de creche e duas instalações sanitárias;
- No 2º andar: Três salas de creche, um berçário com espaço de repouso, uma copa com refeitório, uma despensa de arrumos e duas instalações sanitárias.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 9º - Critérios de Admissão

1. São condições de admissão na resposta social de creche:
 - a. Crianças desde o final da licença de parentalidade e o ano letivo em que completa os 3 anos de idade, salvo casos excepcionais de necessidades educativas especiais.
 - b. Um dos progenitores e/ou encarregado de educação ser sócio.
 - c. Existência de vaga.
2. A integração de crianças com deficiência é avaliada tendo em consideração o seu grau de funcionalidade e a proporção à tipologia de deficiência, de forma a não hipotecar as possibilidades de apoio a todas as crianças da sala.
3. Quando se trate de admissão de crianças com deficiência, deve ser previamente garantida a colaboração com as equipas locais de intervenção precoce da Infância.

Artigo 10º - Critérios de priorização

São critérios de priorização na candidatura dos clientes:

- I. Criança que frequentou a creche no ano anterior.
- II. Crianças com deficiência/incapacidade.
- III. Crianças filhos de mães e pais estudantes menores ou crianças em situação de acolhimento / casa abrigo.
- IV. Crianças com irmãos que frequentam a instituição (do mesmo agregado familiar)..
- V. Crianças beneficiárias da prestação social garantia para a infância ou com abono do 1º e 2º escalão e que residam no concelho.
- VI. Crianças beneficiárias da prestação social garantia para a infância ou com abono do 1º e 2º escalão e que os pais exerçam atividade profissional no concelho.
- VII. Criança em agregados monoparentais ou famílias numerosas,(>= 5) cujo encarregado de educação resida no concelho.
- VIII. Criança cujo encarregado de educação resida no concelho.
- IX. Criança em agregados monoparentais ou famílias numerosas, ,(>= 5) cujos pais exerçam atividade profissional no concelho.
- X. Criança cujos pais exerçam atividade profissional no concelho.

A priorização de cada admissão será encontrada pela soma da pontuação dos critérios e em caso de empate funcionará a antiguidade na inscrição.

Artigo 11º - Candidatura e Admissão

1. A admissão ao longo do ano, terá lugar sempre que existam vagas;
2. A candidatura na resposta social de creche poderá ser feita online (no site d' "O Petiz") ou presencialmente, estando sujeita a apreciação dentro dos critérios estabelecidos.
3. Recebida a candidatura, a mesma é analisada mediante os critérios de priorização pela secretaria e pela Direção Técnica da Instituição.
4. A decisão de admissão, não admissão ou entrada na lista de candidatos é transmitida, por escrito, aos encarregados de educação.
5. A admissão das crianças na resposta social terá lugar na secretaria da Instituição, de segunda a sexta-feira, dentro do horário de funcionamento da secretaria e idealmente mediante marcação prévia.
6. A organização do processo de admissão é da competência dos serviços administrativos da instituição e da Direção Técnica da Instituição.
7. Para efeitos de admissão da criança deverá ser preenchido o respetivo impresso que constitui parte integrante do processo da criança, devendo ser feita prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
 - a. Dados necessários que constam no Documento de Identificação pessoal da criança, da filiação ou de quem exerça as responsabilidades parentais (ou outros documentos que substituam os números existentes nesse mesmo cartão);
 - b. Comprovativo da situação das vacinas;
 - c. Boletim individual de saúde (apenas as páginas que referem o período neonatal);
 - d. Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
 - e. Comprovativo de residência;
 - f. Declaração assinada pelo Encarregado de Educação em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

Todos os documentos devem ser atualizados e enviados preferencialmente por email para a secretaria, geral@opetiz.pt , sempre que surgirem alterações.

8. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos, nomeadamente certidão da decisão judicial que regule o poder paternal (ou homologue essa regulação) ou determine a tutela;
9. No ato de admissão os encarregados de educação são informados dos seguintes pagamentos: a quota de sócio e o preçário das atividades extra.

Artigo 12º - Listas de Candidatos

1. No caso de existência de uma vaga, esta será preenchida mediante os critérios de priorização previsto no artigo 10º;
2. No caso da não existência de vaga e caso a criança cumpra os critérios de admissão e se o encarregado de educação assim o desejar, a criança poderá permanecer em lista de candidatos que será organizada e atualizada de acordo com os critérios de priorização.
3. Quando o encarregado de educação informa que não está interessado que a criança continue na lista de candidatos, a Instituição arquiva o processo na área administrativa e atualiza a lista de candidatos.

Artigo 13º - Acolhimento de novas Crianças

1. Aquando da admissão da criança é agendada reunião com a educadora da sala e com a família;
2. No primeiro dia de frequência da criança, preferencialmente, o educador responsável pela mesma fará o acolhimento da família facultando informações sobre os procedimentos da Instituição;
3. De forma a prestar um acompanhamento de maior proximidade e atenção a cada criança, a sua receção é realizada com base numa calendarização pré-estabelecida com as famílias;
4. No período de adaptação, a família é encorajada a ir aumentando de forma gradual, o tempo de permanência da criança na Instituição, de forma a que a criança se adapte progressivamente.
5. Findo o processo de adaptação é elaborado um relatório final sobre o processo de integração e adaptação da criança, usando um modelo próprio. Este relatório é arquivado no processo individual da criança.
6. Se, durante este período, a criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, à família, de rescindir o contrato.

Artigo 14º - Processo Individual da Criança

No processo individual de cada criança, deverão constar os seguintes documentos:

1. A constar na área de processo administrativo e Direção Técnica:
 - a) Contrato de prestação de serviços;
 - b) Documentos solicitados no artigo 11º, enviados por email e/ou digitalizações dos documentos originais;
 - c) Rescisão de contrato de prestação de serviços (quando aplicável);

2. A constar na área no processo de acesso à sala, à secretaria e Direção Técnica:

- a) Ficha de Candidatura ;
- b) Matrícula e/ou Renovação de Matrícula;
- c) Exemplar da apólice do Seguro de Acidentes Pessoais;
- d) Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros);
- e) História pessoal e familiar da criança;
- f) Registo de observações de desenvolvimento das crianças durante o período de permanência na resposta social;
- g) Autorização de filmar/fotografar a criança, saídas ao exterior no âmbito das atividades a desenvolver na sala, caderneta digital, assim como a autorização para a administração de ben-u-ron assinada pelo encarregado de educação;
- h) Informação do período em que a criança se irá ausentar da resposta social por motivos de férias com os encarregados de educação/família, para que a Direção d' "O Petiz" possa planear os períodos de férias dos colaboradores, a partir do mês de abril.

2.1. A constar na Caderneta digital:

- a) Registos de entradas e saída da Instituição;
- b) Registos de cuidados pessoais;
- c) Registos de incidentes, observações e recados;
- d) Planificações mensais.

O Processo Individual da Criança é guardado em condições que garantem a privacidade e a confidencialidade, sendo atualizado e revisto sempre que se justifique. As famílias têm conhecimento da informação constante no Processo Individual da sua criança.

Artigo 15º - Renovação de Matrícula

1. As renovações de matrícula devem ser efetuadas anualmente, durante a segunda quinzena de Abril;

A matrícula mantém-se válida até ao limite da idade prevista, desde que seja requerida a sua renovação, por escrito em impresso próprio, dentro do período para o efeito, fixado pel' "O Petiz".

2. Para proceder à renovação da matrícula deve ser entregue na secretaria:

- a. Declaração de escalão de abono;
- b. Acresce ainda todo e qualquer documento que tenha sofrido alterações no decorrer do ano anterior.

3. Caso a matrícula não seja renovada até ao final do prazo definido no ponto 1, não se garante a frequência para o ano letivo seguinte;
4. A transição para a resposta social de pré-escolar só é garantida se houver a existência de vagas na mesma. Os critérios de priorização são:
 - a. Maior número de anos a frequentar a instituição;
 - b. Ter irmãos a frequentar a resposta social de creche e/ou pré-escolar.
5. Só será aceite a renovação de matrícula ou matrícula na resposta social pré-escolar depois de liquidados os valores em atraso.

CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS

Artigo 16º - Contrato de Prestação de serviços

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços entre o cliente ou seu representante legal e “O Petiz”, no qual constem os direitos e os deveres contratuais de ambas as partes.
2. O contrato é entregue aos Encarregados de Educação e arquivado digitalmente um exemplar no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada por ambas as partes, podendo dar lugar à celebração de novo contrato ou apenas uma adenda ao mesmo.

Artigo 17º - Comunicação com a Família / Encarregado de Educação

1. No âmbito da relação contratual, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail ou pela caderneta digital- plataforma Growappy.
2. É da exclusiva responsabilidade dos Encarregados de Educação a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados.
3. As famílias podem solicitar reuniões ao Educador de Infância da sala da sua criança, Direção Técnica ou Direção sempre que necessário, as quais se realizarão com a maior brevidade possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

Artigo 18º - Gratuidade da frequência de creche

4. No âmbito da portaria 198/2022, de 27 de julho, a medida da gratuidade aplica-se a todas as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021, inclusive, que frequentem as respostas sociais de creche e amas do ISS, I.P..
5. A medida da gratuidade abrange:

- a. Todas as atividades e serviços constantes dos artigos 5º e 6º da Portaria nº262/2011, de 31 de agosto que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento da creche;
 - b. A alimentação;
 - c. Todas as despesas inerentes ao processo de matrícula e seguros;
 - d. A frequência de períodos de prolongamento de horário e extensão semanal;
 - e. Caderneta Digital - Plataforma Growappy.
6. Apenas as atividades extra projeto pedagógico, de caráter facultativo, que as instituições pretendam desenvolver e nas quais os progenitores ou representantes legais inscrevam as crianças bem como a aquisição de bibes escolares, estão excluídas da medida da gratuidade.

Artigo 19º - Pagamentos

1. O pagamento da quota de sócio terá de ser efetuado entre o dia 1 e o dia 8 de cada mês, assim como das atividades extras em que a criança esteja inscrita.
2. O pagamento deverá ser feito preferencialmente por transferência bancária sendo obrigatória a apresentação/envio do documento comprovativo de transferência na secretaria da Instituição ou através de email para mensalidades@opetiz.pt ou geral@opetiz.pt.
3. O IBAN para transferência encontra-se no canto superior esquerdo da fatura mensal.
4. Os atrasos nos pagamentos serão analisados pela Direção sendo as medidas tomadas dadas a conhecer aos encarregados de educação.
5. Se o atraso nos pagamentos subsistir até à data limite de pagamento do mês seguinte, os encarregados de educação serão oficializados pela Direção d' "O Petiz", a qual após análise da situação, tomará a decisão da continuidade ou não da criança.
6. "O Petiz" poderá solicitar os valores em atraso via SMS, email ou chamada telefónica.

Artigo 20º - Situações Especiais

Os encarregados de educação devem apresentar comprovativos escritos para as situações especiais, para serem analisados e deliberados pela Direção.

CAPÍTULO IV – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 21º - Horários de Funcionamento

1. "O Petiz" funciona das 07h30m às 19h30m.

2. Os assuntos administrativos relacionados com a frequência da criança ou novas candidaturas serão tratados na secretaria dentro do horário 8h30m às 12h45min e das 13h45min às 17h. Alguns assuntos poderão ser tratados por email através do geral@opetiz.pt.
3. Na primeira quinzena de agosto “O Petiz” encontra-se em funcionamento, mas limita a frequência às crianças cujos progenitores, usufruam de férias para o referido período. Para o efeito, durante o mês de março e até 15 de abril deverão entregar declaração das respetivas entidades empregadoras, que atestem o não gozo de férias no período em apreço. Solicita-se ainda que indiquem qual ou quais os períodos de ausência por motivos de férias, dos educandos.
4. O acesso ao “O Petiz” pelas famílias/encarregados de educação é feito através de um acesso biométrico, aprovado pela comissão de proteção de dados.
5. A entrada das crianças deverá efetuar-se até às 09h30m. Caso a criança compareça para além daquela hora, as famílias ou responsáveis deverão avisar previamente os responsáveis de sala. As famílias ou responsáveis, deverão acompanhar as crianças até às respetivas salas após troca de calçado e vestido o respetivo bibe.
6. As saídas deverão efetuar-se a partir das 16h30m e até às 19h30m. A necessidade de saída antes das 16h30m deverá ser previamente comunicada aos responsáveis de sala.
7. O horário de permanência da criança é até às 19h30m. Aquando da entrada e saída das crianças da Instituição as famílias/encarregados de educação deverão registar a entrada e saída na aplicação. Sempre que a criança saia d’ “O Petiz”, com uma pessoa fora do habitual, os responsáveis pela criança deverão comunicá-lo por escrito (pela caderneta digital ou email). No caso de dúvida os responsáveis pela entrega ou saídas das crianças d’ “O Petiz”, pedem o Documento de Identificação e conferem os dados com os da matrícula. Na incerteza “O Petiz” contacta com as pessoas autorizadas para obtenção de autorização da entrega da criança e caso não seja concedida autorização a criança fica à guarda d’ “O Petiz” até ser obtida a devida autorização ou a chegada da pessoa autorizada. Para segurança das crianças, sempre que as famílias entrem ou saiam da Instituição deverão manter a porta fechada.
8. A permanência da criança para além das 19h30m, alterará o normal funcionamento d’ “O Petiz”. O colaborador que tiver de ficar retido devido ao atraso verificado deverá participar por escrito à Direção a ocorrência. Os atrasos implicam coimas cujos valores estão definidos e indicados no Preçário da Instituição afixado em local visível. Os atrasos serão cuidadosamente analisados, sendo as medidas tomadas, e respetivo valor de coima, dadas a conhecer às famílias. O valor da coima será acrescido à faturação do mês seguinte.
9. A partir das 20horas caso não se consiga contactar o Encarregado de Educação, o colaborador chamará a GNR.

-
10. Os horários devem ser cumpridos para o desenvolvimento saudável e equilibrado da criança.
 11. No caso de um ou mais elementos adultos do agregado familiar estarem numa situação de desemprego deverá recolher a criança até às 17horas.

Artigo 22º – Períodos de encerramento

1. “O Petiz” está encerrado:
 - a. Sábado, Domingos e feriados oficiais;
 - b. Feriado Municipal da Lourinhã (24 de junho);
 - c. Terça-feira de Carnaval;
 - d. 24 de dezembro;
 - e. 31 de dezembro;
 - f. 2ª Quinzena de agosto;
2. Se “O Petiz” necessitar de fechar por motivos justificados, serão os progenitores ou quem exerça as responsabilidades parentais avisados com a devida antecedência.
3. Pode a Direção d’ “O Petiz” considerar a necessidade de encerrar temporariamente os serviços da Instituição por motivos de epidemias, desastres naturais ou outras situações que impossibilitem o bom funcionamento dos serviços.

Artigo 23º - Assiduidade

1. Cada família / encarregado de educação aquando da entrada ou saída na Instituição para deixar ou recolher a criança deverá fazer o registo na aplicação.
2. Todas as ausências da criança deverão ser justificadas pela família ou encarregado de educação, através da caderneta digital, contacto telefónico ou email.
3. Sempre que os pais prevejam que a criança vai faltar, deverão comunicá-lo com antecedência possível, na sala.

Artigo 24º – Segurança

1. “O Petiz” possui um sistema de controlo de acessos através de sistema biométrico para maior segurança das crianças.
2. As crianças serão entregues pelos colaboradores a quem esteja devidamente autorizado e identificado na matrícula ou, em casos pontuais devidamente comunicado à equipa técnica ou administrativa por escrito (email ou caderneta digital) indicando o nome e número de identificação da pessoa autorizada.

3. Não será permitida a recolha de crianças por menores de 18 anos sem que previamente seja assinado um termo de responsabilidade pelo Encarregado de Educação (sendo a idade mínima 16 anos).

Artigo 25º – Atividades/Serviços Prestados

1. Nesta resposta social, o programa de atividades é adaptado à realidade sociocultural do meio onde “O Petiz” está inserido e tem como objetivo proporcionar às crianças um variado leque de experiências estimulantes que se concretizam na rotina diária da creche especificado através do projeto pedagógico. Neste sentido, o desenvolvimento destas atividades baseia-se no projeto pedagógico, integrado no Projeto Educativo d’ “O Petiz” e procura dar resposta não apenas à satisfação das necessidades e bem-estar das crianças, mas também favorecer o seu desenvolvimento integrado.
2. As atividades referidas no número anterior seguem uma rotina que é exposta em cada sala. Caso a família proceda à entrega ou recolha da criança durante as atividades, não deve perturbar o decorrer normal das atividades.
3. Existe uma equipa docente, sendo dois dos seus elementos Coordenadores Pedagógicos de Creche e Pré-Escolar, os quais são responsáveis máximo pelos assuntos pedagógicos. Cada docente é responsável pela sua sala, podendo uma educadora de Sala de 1 ano ter a seu cargo a supervisão da sala de Berçário.
4. Os docentes terão duas horas por semana para atendimento aos encarregados de educação, nas instalações, em horário a definir no início do ano letivo, não dispensando marcação prévia.

Artigo 26º – Nutrição e Alimentação

1. O regime alimentar é estabelecido tendo em contas necessidades relativas às diferentes fases de desenvolvimento das crianças, sendo a alimentação variada, bem confeccionada e adequada quantitativa e qualitativamente à idade das crianças.
2. As ementas são elaboradas por um nutricionista, em colaboração com a Direção Técnica e a cozinheira e afixadas semanalmente no placar principal da Instituição e na caderneta digital, podendo ser alteradas por motivos imprevistos.
3. Para todas as crianças são diariamente servidas duas refeições – almoço e lanche. A meio da manhã e ao fim da tarde são feitos reforços, respetivamente, do pequeno-almoço e do lanche.
4. O almoço é composto por sopa, prato de carne ou peixe e salada e fruta. O lanche é constituído por papa, leite, leite com cereais (sem açúcares adicionados) ou iogurte e pão com manteiga ou queijo. Os reforços do pequeno-almoço e do lanche são fruta ou bolacha.

5. A família/encarregado de educação deve informar “O Petiz” quando o seu filho necessita de uma dieta alimentar especial, e esporádica, derivada de, por exemplo, distúrbios intestinais em convalescença.
6. As dietas serão feitas com aviso prévio, até às 9h30m, desde que devidamente justificadas, e requeridas pela caderneta digital ou junto dos colaboradores da sala. As dietas sem prescrição médica, são efetuadas até três dias consecutivos, tendo em conta a ementa diária.
7. Todas as refeições devem ser feitas no “O Petiz”, pelo que, se a criança se ausentar antes da hora de almoço e/ou lanche, não terá direito à mesma.
8. As crianças do Berçário tomam as suas refeições consoante os horários de cada um. – O período de almoço para as restantes salas situa-se entre as 11h15m e as 12h30m. O período de lanche é entre as 15h30m e as 16h30m.
9. Para as crianças do Berçário, o leite em pó e o respetivo biberão é fornecido pelas famílias.
10. As papas/leites/iogurtes são fornecidos pela Instituição salvo se as famílias preferirem uma papa/leite/iogurte específico (sendo, nestes casos, sua responsabilidade a disponibilização das mesmas).
11. No caso de a criança ser alérgica a algum alimento, esse facto deve ser comunicado, através de uma declaração médica, para adequação da dieta alimentar.
12. No sentido de melhor poder controlar a qualidade da alimentação, a sua adequação às crianças e aos horários, não são permitidos alimentos trazidos para a Instituição, excetuando os bolos de aniversário (preferencialmente sem cremes e recheios) combinado previamente com a Educadora da sala.
13. Nas situações de aniversário, as famílias poderão trazer bolo sem cremes, chocolate ou coberturas (Pão de ló ou bolo de iogurte).
14. “O Petiz” tem implementado o Sistema HACCP, sendo a sua gestão da responsabilidade de uma empresa especialista em segurança alimentar.

Artigo 27º - Saúde e Doenças

1. É expressamente proibida a entrada de crianças que manifestem sintomas febris, distúrbios gastrointestinais (como vómitos ou diarreias), ou portadoras de parasitas (ex. piolhos, pulgas, etc);
2. As doenças infantis que representam risco de infecciosidade e contagiosidade constam do Decreto Regular nº3/95, de 27 de janeiro, que regulamenta os períodos e as condições de evicção (afastamento) da Instituição, para as crianças que o frequentam. O regresso à frequência implica a entrega de uma declaração médica a confirmar ausência de perigo de contágio.

3. As crianças não poderão frequentar a instituição quando apresentarem sintomas de doença considerada transmissível, incluindo-se neste grupo, salvo justificação médica:
 - a. Todas as doenças acompanhadas de febre;
 - b. Doenças do aparelho respiratório, tais como: como gripe; amigdalite; otite; pneumonia ou broncopneumonia (exemplificativo e não vinculativo);
 - c. Doença do aparelho digestivo, como a diarreia, sobretudo se acompanhada de febre e a diarreia persistente de causa não esclarecida;
 - d. Outras doenças infetocontagiosas, tais como: sarampo; rubéola; varicela; papeira; hepatite; meningite; conjuntivite; escarlatina; Doença mãos, pés e boca; herpes; impetigo; mononucleose infecciosa; sarna (Exemplificativo e não vinculativo)
4. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vômitos ou diarreia, os progenitores 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 pelo encarregado de educação, após chamada telefónica com a pessoa a contactar em caso de necessidade, será administrada à criança a dosagem indicada, fazendo o colaborador um registo na Caderneta digital da criança assinalando estas informações. Aconselha-se a vigilância e resguardo da criança em casa, durante 24 horas para despiste de patologia.
5. 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, data de abertura e a sua administração exige o preenchimento do impresso “Pedido de administração de medicação” apresentando também a prescrição médica. O pedido de administração de medicação poderá também ser feito na caderneta digital;
6. Sempre que a criança se ausentar durante mais de 5 dias úteis consecutivos, por motivo de doença, nomeadamente doença infetocontagiosa, é obrigatória a apresentação, na altura do seu regresso à creche, de uma declaração médica comprovativa da sua alta clínica;
7. Em caso de acidente ou doença súbita e tendo em atenção a gravidade do caso, a Instituição assegura os cuidados imediatos à criança recorrendo à linha de apoio Saúde24 ou através do 112. Os Encarregados de Educação são de imediato informados da ocorrência, ficando obrigados a comparecer com a máxima brevidade, na Instituição ou no Centro Hospitalar indicado pelo CODU, a fim de acompanharem a criança.

8. Para o caso de doenças crônicas e alérgicas, deverá ser entregue uma informação escrita da situação, indicando as medidas a serem tomadas em caso de episódio urgente, com apresentação de declaração médica da prescrição da medicação.
9. A família deverá informar de ocorrências ou situações esporádicas registradas com a criança na véspera, assim como da medicação que eventualmente esteja a fazer, em função do seu estado;
10. Caso sejam detetados agentes parasitários, as famílias ou quem exerçam as responsabilidades parentais serão alertados de imediato para procederem à desinfecção e não poderão as crianças frequentar até que apresentem a cabeça completamente limpa.
11. Sempre que a criança apresente outros sintomas que suscitem dúvidas, a família será aconselhada a levá-la ao médico, só podendo voltar a frequentar a Instituição mediante apresentação de declaração médica.

Artigo 28º - Vestuário e Objetos de uso pessoal

1. É obrigatório o uso de bibe e chapéu cujo modelo deve obedecer ao implementado n' "O Petiz" (mais informações na sala ou na secretaria). Os bibes e os chapéus deverão estar identificados apenas no seu interior.
2. Dentro da Instituição a criança deverá utilizar outro calçado (que não aquele que utiliza na rua), cabendo à família efetuar esta troca.
3. A criança deverá trazer roupa adequada às suas atividades, permitindo-lhe liberdade de movimentos e bem-estar.
4. A criança deverá ter sempre na Instituição uma mochila com duas mudas de roupa completa para uma eventual necessidade, bem como um conjunto de sacos de plástico para colocar a roupa suja;
5. As famílias deverão trazer a roupa necessária para a sesta (lençóis e cobertores) e refeições (babetes plastificados).
6. Todos os pertences deverão vir devidamente identificados, não se responsabilizando "O Petiz" em caso de extravio da roupa e bens que não estejam identificados.
7. As crianças não devem trazer objetos de valor (designadamente ouro, prata, jogos eletrónicos ou outros brinquedos), nem quaisquer objetos desnecessários ao normal funcionamento das atividades. A instituição declina qualquer responsabilidade pela sua conservação ou eventual extravio.

Por razões de segurança, não é permitido o uso de brincos, molas ou ganchos de pequenas dimensões, bem como fios.

Artigo 29º - Material

1. “O Petiz” disponibilizará o material lúdico necessário às atividades das crianças;
2. Será solicitado por cada educador, no início de cada ano letivo, uma lista de pertences necessários para cada criança, tais como: chucha e respetiva caixa para guardar; biberão; copo de aprendizagem para água (com bico/ com palhinha/360º); lençóis; fraldas; toalhitas; creme muda fraldas (exemplificativo não vinculativo);
3. “O Petiz” não se responsabiliza pelo desaparecimento ou dano de qualquer objeto trazido pela criança;
4. Em situações pontuais será solicitado aos pais que colaborem na confeção de trajes ou outros materiais.

Artigo 30º – Passeios ou Deslocações

1. No início de cada ano letivo é necessário que cada criança possua no seu processo de sala, uma autorização assinada pelo encarregado de educação, onde este autoriza o seu educando a fazer saídas dentro da localidade (Lourinhã).
2. Para saídas fora da Lourinhã, o Encarregado de Educação preenche uma autorização específica em impresso próprio, autoriza por email ou pela caderneta digital para cada passeio. As crianças sempre que saem, levam identificação própria com o nome e n.º de telefone d’ “O Petiz”. Os passeios, visitas, entre outros, que incluam transportes, são custeados pelas famílias.
3. A calendarização de passeios e visitas, será dada conhecer aos Encarregados de Educação, ao longo do ano letivo, acompanhando o desenrolar das atividades pedagógicas.
4. No Verão as crianças terão um período de uma a duas semanas de praia, mediante o pagamento estipulado pelo “O Petiz”. A atividade de praia pode ser cancelada mediante comunicação prévia aos progenitores ou encarregados de educação das crianças, se ocorrer qualquer situação imprevista que impossibilite a sua realização.
5. No caso de passeios ou saídas d’ “O Petiz”, as crianças que não participarem, por qualquer motivo, não deverão vir para a Instituição em virtude da sala se encontrar encerrada no âmbito do passeio/visita.

Artigo 31º – Acidentes

1. As despesas referentes a acidentes serão cobertas pelo Seguro de Acidentes Pessoais (consultar condições na secretaria);
2. No caso de ocorrer qualquer tipo de acidente, os colaboradores prestarão os primeiros socorros, devendo, sempre que a gravidade da situação o exija, a criança deverá ser conduzida ao Centro Hospitalar mais próximo, sendo o transporte a cargo dos Bombeiros ou das famílias;

3. Sempre que ocorra um acidente, em que seja necessária assistência hospitalar, a educadora avisará de imediato os encarregados de educação e a Direção Técnica. Caso o encarregado de educação não possa acompanhar a criança, esta será acompanhada por uma colaboradora até à sua chegada.

Artigo 32º – Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. “O Petiz” tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, na mesma é contemplada a forma de atuação nas referidas situações.
2. De qualquer forma, qualquer ato ou atitude que ultrapasse o respeito pelo outro, a sua dignidade, integridade física e os seus bens será analisado em conformidade com o procedimento definido e os mecanismos de sanção previstos.
3. No sentido de prevenir situações de negligência, abusos e maus-tratos, a Direção Técnica deverá promover ações de sensibilização juntos das famílias e colaboradores.

CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES

Artigo 34º - Direitos e deveres dos clientes

1. São direitos do cliente:
 - a. A ser tratado no respeito pela dignidade humana;
 - b. Ser protegido de toda a espécie de violência;
 - c. À igualdade de tratamento, com os mesmos direitos não importando a raça, a cor, religião, sexo, origem social, nacionalidade;
 - d. A proteção num ambiente seguro;
 - e. Garantir o apoio à satisfação das necessidades básicas (alimentação, higiene, conforto e bem-estar);
 - f. Apoio no acompanhamento dos cuidados de saúde;
 - g. Garantir o apoio específico de acordo com as necessidades educativas;
 - h. Receber amor, compreensão e carinho;
 - i. Acesso à Educação e atividades lúdico-didáticas;
 - j. A ser informado acerca dos serviços da instituição;
 - k. À confidencialidade e privacidade de toda a informação e dados pessoais e da sua vida privada.
2. São deveres do cliente:
 - a. Respeitar as regras de funcionamento;

- b. Fornecer todas as informações necessárias para a realização de um correto diagnóstico que permita a adequada intervenção;
- c. Colaborar com a Instituição, respeitando as orientações que lhe são recomendadas;
- d. Respeitar o Regulamento Interno;
- e. Respeitar os direitos dos restantes clientes e dos colaboradores.

Artigo 35º - Direitos e deveres das famílias / Encarregados de Educação

1. São direitos das famílias/ encarregados de educação, entre outros, os seguintes:
 - a. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da 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. Participar ativamente na vida escolar do seu educando;
 - e. Estar devidamente informado acerca do dia-a-dia do seu educando;
 - f. Ter acesso às instalações;
 - g. Consultar projetos pedagógicos de sala e avaliações do seu educando;
 - h. A ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
 - i. A ser informado acerca das regras e normas que regem a resposta social frequentada pelo seu educando e ser esclarecido sobre quaisquer dúvidas;
 - j. Ser disponibilizado o regulamento interno.;
 - k. Contactar a Direção sempre que o desejar, mediante aviso prévio devidamente fundamentado;
 - l. Ter acesso à ementa semanal.
2. São deveres das famílias/ encarregados de educação, entre outros, os seguintes:
 - a. Colaborar com a equipa da Resposta Social, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
 - b. Tratar com respeito e dignidade os colaboradores d' "O Petiz" e os dirigentes da Instituição;
 - c. Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do contrato;
 - d. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - e. Proceder ao pagamento dos valores devidos, dentro dos prazos estabelecidos e 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 Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender interromper o serviço temporariamente ou definitivamente;
- h. Cumprir o horário d' "O Petiz";
- i. Não trazer a criança com febre ou com sinais de doença infetocontagiosa para Instituição bem como com parasitas;
- j. Ter sempre os contactos da família atualizados.

Artigo 36º - Direitos e deveres d' "O Petiz"

1. São direitos da Instituição:

- a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b. A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c. Proceder à averiguação da real situação familiar, designadamente através dos elementos necessários à comprovação das declarações prestadas pelos progenitores ou por quem exerça as responsabilidades parentais no ato de admissão;
- d. Fazer cumprir com o contrato de prestação de serviços, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e. 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;
- f. Exigir o cumprimento do presente Regulamento e receber na data fixada os pagamentos acordados com os encarregados de educação dos utentes;

2. São deveres da Instituição:

- a. Respeitar a individualidade das crianças e famílias proporcionado 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. Prestar os serviços constantes neste Regulamento Interno;
- e. Prestar os serviços constantes do contrato de prestação de serviços;
- f. Avaliar o desempenho dos colaboradores e prestadores de serviços e exigir que desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;
- g. Manter os processos das crianças atualizados;
- h. Garantir o sigilo e privacidade dos dados constantes nos processos individuais das crianças;
- i. Fornecer informação relevante dos utentes ao seu encarregado de educação e ser transparente nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações a terceiros;
- j. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.

Artigo 37º - Direitos e deveres dos colaboradores d' "O Petiz"

- 1. O colaborador em serviço tem os seguintes direitos:
 - a. Consignados na legislação em vigor, nomeadamente ter condições de trabalho que não ofereçam riscos para a saúde;
 - b. A utilizar espaços comuns e os destinados aos colaboradores;
 - c. A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
 - d. A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhore o seu desempenho;
 - e. A ser respeitado pelos responsáveis das crianças, colegas de trabalho e superiores hierárquicos.
- 2. O colaborador em serviço tem os seguintes deveres:
 - a. Cumprir e fazer cumprir leis, regulamentos e determinações da Direção;
 - b. Respeitar os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
 - c. Respeitar o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade das crianças, colaboradores e Instituição;
 - d. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
 - e. Participar nas ações de formação que lhe foram proporcionadas pel' "O Petiz".

Artigo 38º - Direção Técnica e Gestão

1. A Direção Técnica d' "O Petiz" compete a um técnico, nos termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontram afixados em lugar visível, a quem cabe a responsabilidade de coordenar o serviço. A nomeação é feita pela Direção e por períodos de quatro anos.
2. A Direção substitui, nas suas ausências, o Diretor Técnico.
3. As funções de administração e gestão económica estão a cargo da Direção, eleita pelos sócios d' "O Petiz" por períodos de 4 anos.

Artigo 39º - Quadro de Colaboradores

1. O quadro de colaboradores d' "O Petiz" encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Diretor Técnico, equipa técnica, pessoal auxiliar e administrativo) formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Em caso extraordinário, de falta de colaboradores (baixas médicas, licença de parto, assistência à família, etc.), poderá por curtos períodos, não ser possível manter todas as equipas que acompanham os grupos.
3. A seleção e recrutamento de colaboradores serão da responsabilidade da Direção Técnica com o parecer da Direção.

Artigo 40º - Voluntários e Estagiários

"O Petiz" está disponível para acolher voluntários e estagiários de acordo com as normas descritas em manual próprio.

CAPÍTULO VII – SANÇÕES E CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 41º - Sanções e Procedimentos

1. Os Responsáveis ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento e outras normas em vigor na Instituição;
2. As sanções serão aplicadas pela Direção, aos respetivos infratores, conforme as gravidades das faltas:
 - a. Advertências;
 - b. Exclusão d' "O Petiz".
3. A prática de injúrias e agressões a colaboradores ou outras faltas graves poderão ser considerados motivo de exclusão;

4. Os procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão dar origem a procedimento judicial.

Artigo 42º - Suspensão da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Direção, com a devida antecedência.

Artigo 43º - Rescisão da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

O contrato de prestação de serviços pode ser rescindido por facto não imputável ao “O Petiz” nas seguintes circunstâncias:

- a) Por denúncia, os encarregados de educação têm de informar a Instituição, no prazo mínimo de 30 dias antes de abandonar a resposta social;
- b) Forem omitidas ou houver recusa no fornecimento de informações identificativas, médicas/medicamentos ou de carácter psicossocial referentes à criança.
- c) Sempre que se verifique falta de cumprimento no pagamento das quotas e outros.
- d) Por ordem de Entidades do Estado.
- e) Por outras circunstâncias avaliadas em devido tempo, pela Direção d’ “O Petiz”.

As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos podem determinar a interrupção da prestação de serviços pela Instituição.

Artigo 44º - Cessaçã do Contrato da Prestação de Serviços

O contrato de Prestação de Serviços tem a duração máxima de 3 anos, sendo elaborada uma adenda sempre que surjam alterações ao contrato.

Artigo 45º - Incumprimentos

Sempre que não for respeitado o Regulamento Interno, as instalações d’ “O Petiz”, os Órgãos Sociais/Corpos Gerentes e/ou os seus colaboradores cabe à Direção da Associação deliberar as sanções aplicáveis a cada situação específica.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 46º - Alterações ao Regulamento

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da resposta social, resultante da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas à entidade competente, com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, para efeitos de licenciamento e acompanhamento técnico da resposta social.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas aos Encarregados de Educação 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;
4. Será enviada por email uma cópia do Regulamento Interno aos Encarregados de Educação ou a quem exerça as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Artigo 47º - Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção d' "O Petiz", tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria e os estatutos da Instituição.

Artigo 48º - Disposições Complementares

1. A resposta social poderá encerrar temporariamente sempre que não estejam garantidas as condições mínimas de higiene e segurança, nomeadamente em situações de falta de água, eletricidade ou outras circunstâncias que comprometam o normal funcionamento e o bem-estar das crianças e colaboradores.
2. "O Petiz" pode encerrar em situações excecionais, como sendo o caso de epidemias, doenças graves ou outros casos, que possam prejudicar o seu bom funcionamento, sob deliberação das autoridades competentes, informando os Encarregados de Educação com a maior brevidade possível.
3. Se uma criança faltar mais de trinta dias sem aviso e justificação prévia, poderá ficar com a matrícula anulada após a deliberação da Direção.
4. Durante os meses de junho, julho e agosto devido às férias dos colaboradores, o funcionamento da resposta social poderá ser redimensionado.
5. Não é garantido que transitem elementos da equipa para a resposta de pré-escolar, contudo será assegurada a estabilidade das crianças nesta nova fase de adaptação.
6. "O Petiz" procede à recolha e gravação de imagens (videovigilância) nas entradas das suas instalações, as quais poderão ser divulgadas com vista ao exercício ou à defesa de um direito num processo judicial, ao abrigo da legislação em vigor.

Artigo 49º - Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

1. “O Petiz” não se responsabiliza pela perda, extravio ou destruição de quaisquer objetos pessoais (valiosos ou não) trazidos pela criança para a Instituição.
2. “O Petiz” não se responsabiliza por qualquer objeto deixado nas instalações, acessos ou espaços de acesso público da Instituição.

Artigo 50º - Livro de Reclamações / Mecanismos De Resolução Extrajudicial De Litígios De Consumo

1. Nos termos da legislação em vigor, “O Petiz” possui livro de reclamações;
2. Este poderá ser solicitado junto da secretaria sempre que desejado.
3. Poderá também aceder ao livro eletrónico através do site www.livroreclamacoes.pt.
4. Em caso de Litígio, o representante legal da criança pode recorrer ao centro de arbitragem que é a Entidade de Resolução Alternativa de Litígios, através do site: www.arbitragemdeconsumo.org.

Artigo 51º - Aprovação

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção no dia 27 de Fevereiro de 2026.

Artigo 52º - Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a 01 de setembro de 2026.

A Direção

Presidente - Cátia de Sousa Caldeira

Vice-Presidente - Svitlana Rubel

Tesoureiro - Ana Catarina Adriano

Secretário - Mariana Pignatelli

Vogal - Ana Carolina Horta

Declaração

Eu, _____, Encarregado de Educação do aluno, _____, tomei conhecimento e aceito na totalidade o regulamento interno d' "O Petiz", assim como a informatização dos dados recolhidos.

Lourinhã, _____ de _____ de 20____.

Assinatura _____