



Regulamento Interno

Creche



“Aqui aprende-se com alegria, porque se ensina com amor”

4ª Edição



Índice

Índice.....	i
Preâmbulo	1
Capítulo I - Disposições Gerais.....	2
Norma I	2
Âmbito de Aplicação	2
Norma II	2
Legislação Aplicável.....	2
Norma III.....	3
Objetivos gerais.....	3
Norma IV.....	3
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	3
Capítulo II – Processo de Admissão dos Clientes	5
Norma V.....	5
Critérios de admissão e priorização	5
Norma VI.....	6
Candidatura.....	6
Norma VII.....	6
Admissão	6
Norma VIII.....	7
Acolhimento dos Novos Clientes	7
Norma IX.....	8
Processo Individual da Criança.....	8
Norma X.....	9
Lista de Espera	9
Capítulo III – Instalações e regras de funcionamento	10
Norma XI.....	10
Instalações	10



Norma XII	10
Horários de Funcionamento.....	10
Norma XIII	11
Pagamento das mensalidades.....	11
Norma XIV	12
Condições particulares do Seguro Escolar	12
Norma XV	12
Refeições	12
Norma XVI	13
Cuidados, atividades e serviços prestados.....	13
Norma XVII	13
Passeios e Deslocações	13
Norma XVIII	14
Assiduidade e Pontualidade	14
Norma XIX	14
Cuidados de Saúde	14
Norma XX	15
Quadro de Pessoal	15
Norma XXI	15
Direção Técnica	15
Capítulo IV– Direitos e Deveres	16
Norma XXII	16
Direitos das Crianças e Encarregados de educação ou quem exerça as responsabilidades parentais	16
Norma XXIII	16
Deveres das Crianças e Encarregados de educação ou quem exerça as responsabilidades parentais.....	16
Norma XXIV	17
Direitos da Instituição	17
Norma XXV	17
Deveres da Instituição.....	17
Norma XXVI	18



Direitos dos Educadoras de Infância	18
Norma XXVII	18
Deveres dos Educadoras de Infância	18
Norma XXVIII	19
Direitos do Pessoal não docente	19
Norma XXIX	19
Deveres do Pessoal não docente	19
Capítulo V – Regulamento Geral da Proteção de Dados	20
Introdução	20
Tratamento dos Dados do Titular	20
Direitos dos Titulares dos Dados	20
Obrigações do Responsável pelo Tratamento	21
Prazo de Conservação de Dados	21
Transferência de Dados Recolhidos	21
Compromisso do Responsável pelo Tratamento	21
Capítulo VI– Disposições Finais.....	22
Norma XXX.....	22
Alterações ao Regulamento	22
Norma XXXI	22
Metodologia para a prevenção de situações de negligencia e maus-tratos.....	22
Norma XXXII	24
Resolução alternativa de litígios de consumo	24
Norma XXXIII	24
Integração de lacunas	24
Norma XXXIV	24
Livro de Reclamações.....	24
Norma XXXV	25
Aprovação e entrada em vigor	25



Preâmbulo

O Regulamento Interno da Creche Nova Apostólica constitui o instrumento normativo que orienta o seu funcionamento geral, definindo as regras de organização, os princípios de gestão e as competências dos respetivos órgãos, assim como os direitos e deveres de todos os membros da comunidade educativa.

Mais do que um conjunto de normas, este regulamento pretende ser um guia de conduta que promove uma convivência equilibrada, responsável e respeitadora entre todos os intervenientes no processo educativo, em conformidade com os valores da dignidade humana, da cooperação e da inclusão.

A sua elaboração respeita os princípios consagrados na Constituição da República Portuguesa, as orientações do Instituto da Segurança Social, o disposto no Estatuto do Ensino Particular e Cooperativo, bem como as diretrizes da Direção da Associação Escola Nova Apostólica.

Todos os membros da comunidade educativa, a direção, os profissionais, as famílias e demais os colaboradores, têm o dever de conhecer, compreender e cumprir as normas aqui previstas, atuando de forma coerente com a missão, visão e valores da Creche Nova Apostólica.



Capítulo I - Disposições Gerais

Norma I

Âmbito de Aplicação

A Creche Nova Apostólica é uma entidade que pertence à Associação Escola Nova Apostólica, uma instituição Particular sem fins lucrativos, com o título de autorização de funcionamento n.º 29/2023 celebrado com o Centro Distrital de Lisboa em 13 de abril de 2023. O presente regulamento tem por objetivo estabelecer as normas de organização, princípios orientadores e funcionamento da unidade educativa Creche da Escola Nova Apostólica, sita na Rua S. Gabriel, 157, 2775-743 Carcavelos.

Norma II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços destina-se ao apoio socioeducativo e à prestação de serviços a crianças dos 5 (cinco) meses aos 36 (trinta e seis) meses e rege-se pela Legislação em vigor, aplicadas aos estabelecimentos de ensino com resposta social de Creche pelo presente regulamento Interno, pelas normas da Associação Escola Nova Apostólica e pelo estipulado nos:

- a. Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas.
- b. Portaria 262/2011 de 31 de agosto – Estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das creches.
- c. Lei n.º 49/2018, de 14 de agosto – Cria o regime jurídico do maior acompanhado, eliminando os institutos da interdição e da inabilitação, previstos no Código Civil, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 47 344 Decreto-Lei n.º 47344, de 25 de novembro de 1966.
- d. Portaria n.º 426/2023 de 11 de dezembro, alterada pela Portaria n.º 305/2022, de 22 de dezembro – Alarga a aplicação da medida de gratuidade das creches às crianças que frequentam creches licenciadas da rede privada e lucrativa.
- e. Contrato Coletivo de Trabalho da AEEP.



Norma III

Objetivos gerais

O presente Regulamento Interno tem como finalidade garantir o bom funcionamento da Creche Nova Apostólica, promovendo a qualidade do serviço prestado à comunidade educativa. Neste âmbito, são definidos os seguintes objetivos:

1. Assegurar o respeito pelos direitos das crianças, das suas famílias e demais intervenientes no processo educativo;
2. Promover a divulgação e o conhecimento, por parte de toda a comunidade educativa, das normas que regulam o funcionamento da Creche;
3. Incentivar a participação ativa das famílias ou dos seus representantes legais na dinâmica da resposta social;
4. Estabelecer uma relação de estreita colaboração com as famílias, baseada na partilha de cuidados e responsabilidades ao longo do processo educativo;
5. Estimular o convívio e a interação entre crianças, favorecendo a socialização e o desenvolvimento de competências sociais;
6. Contribuir para a deteção precoce de sinais de inadaptação ou de eventuais dificuldades do desenvolvimento, encaminhando adequadamente os casos identificados, nomeadamente através do apoio do serviço de psicologia;
7. Fomentar a integração da criança em diferentes contextos sociais, promovendo o respeito pela diversidade cultural e uma consciência progressiva do seu papel enquanto membro ativo da sociedade;
8. Promover o desenvolvimento global e harmonioso de cada criança, respeitando as suas especificidades individuais e incentivando aprendizagens significativas e diversificadas;
9. Apoiar as famílias através de ações de formação parental e de orientação social, contribuindo para a resolução de dificuldades de carácter sociofamiliar;
10. Avaliar regularmente a qualidade dos serviços prestados, com vista à melhoria contínua da resposta educativa.

Norma IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

A Creche Nova Apostólica assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Prestação de cuidados diários de guarda, alimentação, higiene e conforto, assegurados por uma equipa qualificada e de acordo com os princípios definidos no Projeto Educativo da Instituição;



2. Realização de atividades de carácter lúdico, educativo e pedagógico, adequadas à faixa etária das crianças e orientadas para o seu desenvolvimento global;
3. Relação de proximidade e cooperação com as famílias, promovendo uma partilha contínua de informações, cuidados e responsabilidades no acompanhamento do processo evolutivo de cada criança;
4. Colaboração na identificação precoce de dificuldades de desenvolvimento, com apoio técnico do serviço de psicologia da instituição, garantindo o acompanhamento e o encaminhamento adequados;
5. Organização de passeios e atividades lúdico-pedagógicas dentro e fora da instituição, como complemento das experiências educativas proporcionadas;
6. Promoção de atividades de enriquecimento curricular, nomeadamente nas áreas da música e da psicomotricidade, realizadas semanalmente por professores especializados da instituição



Capítulo II – Processo de Admissão dos Clientes

Norma V

CrITÉRIOS de admissão e priorização

Os critérios de admissão e priorização para as vagas são os seguintes:

1. Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
2. Crianças com deficiência/incapacidade;
3. Crianças filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo;
4. Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam a resposta social;
5. Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1º e 2º escalão), 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 escalão), cujos encarregados de educação desenvolvam a 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 a atividade profissional, comprovadamente, 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;
11. Filhos de colaboradores da instituição;
12. Data da Candidatura.



Norma VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão o Encarregado de Educação ou por quem exerça as responsabilidades parentais da criança deverá candidatar-se através de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do Processo da Criança fornecida na secretaria da Instituição e mediante a consulta dos seguintes documentos:
 - 1.1. Cartão de Cidadão da criança e quando necessário do Representante Legal;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte da criança e quando necessário do Representante Legal;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social da criança e quando necessário do Representante Legal;
 - 1.4. Cartão de utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que a criança pertence;
 - 1.5. Boletim de Vacinas e relatório médico da criança quando solicitado;
 - 1.6. Declaração assinada pelo Encarregado de Educação em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeito da elaboração do respetivo processo.
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano letivo até a existência de vagas;
3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios de admissão deverão ser entregues na secretaria da escola, das 9:00h (nove horas) às 18:00h (dezoito horas).
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o exercício das responsabilidades parentais ou determine a tutela/curatela.

Norma VII

Admissão

1. Depois de analisada a candidatura pelo responsável do estabelecimento, será elaborada a proposta de admissão.
2. É competente para decidir a direção da escola, que dará conhecimento da decisão, no prazo de 8 (oito) dias ao Encarregado de Educação ou quem exerça as responsabilidades parentais da criança (via e-mail ou telefonicamente), para confirmar o interesse na vaga e proceder à matrícula da criança.
3. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos, para alunos abrangidos pela portaria nº 305/2022:
 - 3.1. 25,00€ (vinte e cinco euros) de caução (devolvidos aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços);
4. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos, para alunos não abrangidos pela portaria nº 305/2022:
 - 4.1. Valor de inscrição de 325,00€ (trezentos e vinte e cinco euros);



- 4.2. Valor do cartão de entrada (cartão para acesso à instituição) de 5,00€ (cinco euros).
5. O processo de admissão conclui-se com:
 - 6.1 Assinatura do contrato de prestação de serviços;
 - 6.2 Assinatura de autorização de registos fotográficos e vídeos das crianças, para constituição da respetiva pasta;
 - 6.3 Assinatura da declaração de autorização de saídas para atividades ou visitas de estudo, acompanhadas pelas respetivas educadoras de infância e/ou auxiliares de ação educativa.

Norma VIII

Acolhimento dos Novos Clientes

1. A receção dos Encarregados de educação, ou representantes legais da criança, é feita pela direção ou por quem a substitua, a fim de efetuar uma entrevista diagnóstica com o objetivo de aferir as necessidades e expectativas da família.
2. A entrevista diagnóstica tem como principal objetivo:
 - 2.1. Clarificar/aprofundar as informações facultadas no preenchimento da ficha de inscrição;
 - 2.2. Efetuar o levantamento das necessidades da criança e expectativas da família, para avaliar se a instituição tem capacidade para satisfazer as respetivas necessidades;
 - 2.3. Esclarecimento de dúvidas relacionadas com o processo de admissão.
3. Após a admissão. É feita a integração de uma forma gradual e individualizada por um período de 10 (dez) dias uteis da seguinte forma:
 - 3.1. No primeiro e segundo dia os pais devem acompanhar a criança à sala permanecendo o tempo necessário, sem almoço e sem sesta;
 - 3.2. No terceiro e quarto dia os pais devem acompanhar a criança à sala e permanecer menos tempo (a combinar com a educadora). A criança poderá almoçar e ir embora antes da sesta;
 - 3.3. No quinto e sexto dia os pais devem acompanhar a criança à sala e permanecer menos tempo, de acordo com a opinião da educadora. Aconselha-se a criança a almoçar e a dormir a sesta;
 - 3.4. No sétimo e oitavo dia os pais devem acompanhar a criança à sala deixando-a com a educadora/ auxiliar de ação educativa. Os pais devem vir buscar a criança depois do lanche;
 - 3.5. No nono e décimo dia, os pais devem acompanhar a criança à sala deixando-a com a educadora/ auxiliar de ação educativa. A criança permanecerá na escola até os pais a virem buscar.
4. Será efetuada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, indicando como decorreu a adaptação da criança. Se eventualmente durante o período de adaptação a



criança manifestar sinais de inadaptação, será realizada uma avaliação para identificar os fatores de modo a estabelecer novos objetivos de intervenção.

5. Caso a inadaptação persistir, será dada a possibilidade à instituição e à família, de revogar o contrato.

Norma IX

Processo Individual da Criança

O processo individual da criança é dividido em processo administrativo e processo pedagógico, ainda que alguns documentos possam ser comuns.

1. Do processo administrativo constam os seguintes elementos:
 - 1.1. Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança, pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais e onde conste a data de início de frequência da Creche e a apólice do seguro de acidentes pessoais;
 - 1.2. Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - 1.3. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - 1.4. Adenda ao contrato, elaborado anualmente, com a atualização do valor da mensalidade e serviços prestados;
 - 1.5. Documentos de renovação de matrícula;
 - 1.6. Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços, caso se aplique;
 - 1.7. Verificação em como o boletim de vacinas está atualizado;
 - 1.8. Informação sociofamiliar;
2. Do processo pedagógico constam os seguintes elementos:
 - 2.1. Ficha de inscrição com os elementos de identificação da criança e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, essenciais ao processo pedagógico;
 - 2.2. Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros), sendo necessária a sua permanente atualização;
 - 2.3. Registo dos períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - 2.4. Programa e relatório do acolhimento inicial da criança;
 - 2.5. Registo da integração da criança;
 - 2.6. Plano individual (PI) da criança, caso se aplique;
 - 2.7. Relatório de avaliação da implementação do PI, caso se aplique;
 - 2.8. Perfil de desenvolvimento das crianças;
 - 2.9. Registo de observação semestral.
3. No caso de cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços, o processo administrativo e pedagógico da criança é arquivado nos serviços administrativos.



4. O processo da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

Norma X

Lista de Espera

Na impossibilidade de admissão, por inexistência de vaga, a candidatura ficará numa lista de espera por ordem de chegada, sendo comunicado ao Encarregado de educação ou representante legal da criança, qual a posição em que se encontra.



Capítulo III – Instalações e regras de funcionamento

Norma XI

Instalações

1. A Creche Nova Apostólica está situada na Rua S. Gabriel, 157, 2775-743 Carcavelos.
2. As suas instalações são compostas por 1 edifício com rés do chão e 1.º andar, com entradas distintas, com apoio de copa, instalações sanitárias, espaço para refeições e recreios. A creche usufrui ainda de todos os espaços comuns das instalações da Escola Nova Apostólica.
3. É composta por:
 - 3.1. Duas salas de até à aquisição de marcha, com capacidade de 10 (dez) crianças cada, totalizando a capacidade de 20 (vinte) crianças;
 - 3.2. Três salas entre a aquisição de marcha até os 24 (vinte e quatro) meses, com capacidade de 16 (dezassex) crianças cada, totalizando a capacidade de 48 (quarenta e oito) crianças;
 - 3.3. Três salas dos 24 (vinte e quatro) aos 36 (trinta e seis) meses, com capacidade de 20 (vinte) crianças cada, totalizando a capacidade de 60 (sessenta) crianças.

Norma XII

Horários de Funcionamento

1. Em relação ao horário deste Estabelecimento de Ensino, os Encarregados de Educação terão de ter em conta os seguintes aspetos:
 - 1.1. Abertura às 07:30h (sete horas e trinta minutos) e encerramento às 18:30h (dezoito horas e trinta minutos), podendo as crianças continuar na instituição até às 19:30h (dezanove horas e trinta minutos), a título de prolongamento, sendo cobrada uma taxa diária de 3,00€ (três euros) para a permanência das 18:30h (dezoito horas e trinta minutos) até às 19:00h (dezanove horas), de 5,00€ (cinco euros para permanência das 18:30h (dezoito horas e trinta minutos) às 19:30h (dezanove horas e trinta minutos), sendo que a partir das 19:30h (dezanove horas e trinta minutos) é acrescido um valor de 5,50€ (cinco euros e cinquenta cêntimos) a cada 15 minutos. As crianças abrangidas pela portaria 305/2022 não têm lugar à cobrança de valores de prolongamento.
2. A Creche estará encerrada sábados, domingos e feriados civis, religiosos e municipais, o mês de agosto de 2026 e nos dias referidos no calendário anual afixado na secretaria e disponível no sítio eletrónico da instituição;



3. A Creche será encerrada em situações extraordinárias, nomeadamente, em caso de epidemias, pandemias, para desinfestação, desinfeção, desratização, com aviso prévio e a antecedência possível.

Norma XIII

Pagamento das mensalidades

- Crianças não abrangidas pela portaria nº 302/2022:
1. Em relação ao pagamento das mensalidades, os Encarregados de Educação terão de ter em conta o seguinte:
 - 1.1. O valor referente à inscrição não será devolvido em caso de desistência;
 - 1.2. As mensalidades devem ser pagas adiantadamente, impreterivelmente até ao dia 10 (dez) de cada mês (se este dia coincidir com o fim-de-semana passará para a segunda-feira imediatamente a seguir). A partir do dia 10 (dez) as mensalidades sofrerão um acréscimo de 10,00€ (dez euros) sobre o total da fatura;
 - 1.3. Quando os Encarregados de Educação efetuarem o pagamento anualmente terão um desconto de 2,5% (dois e meio por cento) na mensalidade. No caso do segundo irmão mais novo terá um desconto de 1,25% (um vírgula vinte e cinco por cento) e no terceiro de 0,65% (zero vírgula sessenta e cinco por cento). Se o pagamento for feito semestralmente, os descontos reduzem 50% (cinquenta por cento);
 - 1.4. O número de mensalidades é de 12 (doze) prestações, de 400,00€ (quatrocentos euros) cada, sendo a do mês de julho paga antecipadamente nos meses de setembro, outubro e novembro ou nas três primeiras mensalidades após a celebração do contrato de prestação de serviços e não será reembolsada em caso de desistência de matrícula;
 - 1.5. Os descontos para irmãos mais novos serão de 10% (dez por cento) ou 15% (quinze por cento), no caso de 2 (dois) ou 3 (três) irmãos e incidirão apenas na mensalidade;
 - 1.6. Os filhos de funcionários e os membros da Igreja Nova Apostólica terão um desconto de 50% (cinquenta por cento) apenas sobre a mensalidade;
 - 1.7. As ausências nunca serão objeto de desconto a não ser por doença prolongada. Só a partir do quinto dia consecutivo de ausência e só no que respeita à alimentação. O valor da alimentação é de 115,00€ (cento e quinze euros) mensais e inclui um reforço alimentar de manhã, almoço e lanche da tarde;
 - 1.8. Todas as alterações deverão ser comunicadas por escrito, via e-mail, para a secretaria da Creche, até ao dia 18 (dezoito) do mês anterior ao qual pretendem a alteração;
 - 1.9. É aplicado uma parcela de material escolar (material de desgaste), trimestralmente, nos meses de setembro, janeiro e abril, sendo cada no valor de 20,00€ (vinte euros).
 - 1.10. É aplicado a parcela de seguro escolar, cobrada numa única parcela de 18,00€ (dezoito euros), em setembro ou na primeira prestação após a celebração do



contrato de prestação de serviços. Os valores abrangidos pelo seguro encontram-se apresentados na norma seguinte.

Norma XIV

Condições particulares do Seguro Escolar

Seguradora: AGEAS

Apólice nº 0023.10.027300

Condições e capitais seguros:

- Morte: 2 500,00€ (dois mil e quinhentos euros);
- Invalidez Permanente: 15 000,00€ (quinze mil euros);
- Despesas de Tratamento: 2 500,00€ (dois mil e quinhentos euros);
- Responsabilidade Civil Aluno: 5 000,00€ (cinco mil euros);
- Responsabilidade Civil Estabelecimento: 25 000,00€ (vinte e cinco mil euros).

Norma XV

Refeições

1. O horário de refeições da creche é o seguinte:
 - 1.1. Todas as crianças por regra tomam o pequeno-almoço em casa;
 - 1.2. O almoço entre as 11:00h (onze horas) e 11:30h (onze horas e trinta minutos);
 - 1.3. Lanche entre as 15:00h (quinze horas) e 15:30h (quinze horas e trinta minutos);
2. A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã, almoço e lanche da tarde.
3. Todas as refeições serão servidas na sala de refeições, exceto as crianças da aquisição de marcha que farão as refeições na sala em cadeiras apropriadas.
4. Os pedidos de dieta pontuais devem ser comunicados à educadora da respetiva sala da criança até à hora limite de entrada: 9:30h (nove horas e trinta minutos).
5. As crianças com restrições alimentares devem trazer declaração médica descritiva dessa limitação e deve ser entregue à educadora/responsável de sala.
6. A ementa é publicada mensalmente no sítio eletrónico da instituição e é afixada semanalmente nas instalações da instituição, podendo a mesma sofrer alterações por dificuldades de abastecimento pelos fornecedores.



Norma XVI

Cuidados, atividades e serviços prestados

1. A creche presta um conjunto de atividades e serviços adequados à satisfação das necessidades da criança de acordo com as suas capacidades e competências:
 - 1.1. Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança;
 - 1.2. Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
 - 1.3. Cuidados de higiene pessoal;
 - 1.4. Atendimento individualizado de acordo com as capacidades e competências da criança;
 - 1.5. Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
 - 1.6. Disponibilização de informação à família sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança;
 - 1.7. Todas as despesas inerentes ao processo da inscrição (somente para crianças não abrangidas pela portaria 305/2022);
 - 1.8. Todas as atividades extra projeto pedagógico ficarão a cargo dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, bem como os serviços de transporte.
2. A Creche Nova Apostólica, para além dos serviços enumerados anteriormente, oferece Expressão Físico-motora e Educação Musical, lecionada por professores de enriquecimento curricular da Instituição.

Norma XVII

Passeios e Deslocações

1. A creche organiza passeios e outras atividades no exterior, inseridas nos planos de sala e no projeto pedagógico, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade da criança:
 - 1.1. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, aquando da realização de cada atividade;
 - 1.2. Eventualmente, algumas atividades poderão exigir uma participação financeira complementar.
2. As atividades de exterior só serão efetuadas com o conhecimento e consentimento dos Encarregados de Educação;
3. A não entrega da autorização assinada pelos Encarregados de Educação, na data estipulada, implica a não participação da criança na atividade;



4. Sempre que os Encarregados de Educação não pretendam que o seu educando realize a atividade no exterior, deverão comunicá-lo até à data estipulada, de modo a permitir a necessária organização interna da Instituição.

Norma XVIII

Assiduidade e Pontualidade

1. Os Encarregados de Educação ou quem exerça as responsabilidades parentais devem ser assíduos e pontuais.
2. As entradas e saídas da creche são feitas através de um sistema de acesso por tecnologia de proximidade. Este sistema implica a utilização de um cartão de uso obrigatório pelos Encarregados de Educação ou quem exerça as responsabilidades parentais, ativado pelo leitor colocado à entrada dos portões da instituição. Este sistema só estará ativo nos dias úteis das 7:30h (sete horas e trinta minutos) às 19:30h (dezanove horas e trinta minutos).
3. Todas as crianças devem entrar na instituição até às 9h30. Em casos justificados, a chegada fora deste horário deve ser previamente comunicada, de forma a não perturbar o normal desenrolar das atividades.
4. Os respetivos cartões serão entregues pela secretaria da instituição, mediante o pagamento do valor indicado na norma XIII (somente aplicável às crianças não abrangidas pela portaria nº 305/2022). Em caso de perda os Encarregados de Educação ou quem exerça as responsabilidades parentais deverá comunicar à secretaria da instituição para que o equipamento seja desativado, devendo proceder ao pedido de um segundo cartão (com o custo associado para as crianças não abrangidas pela portaria).
5. As crianças só poderão sair da instituição acompanhadas pelos Encarregados de Educação ou quem exerça as responsabilidades parentais ou por adultos devidamente autorizados e identificados.

Norma XIX

Cuidados de Saúde

1. De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral, e numa perspetiva preventiva, não é permitida a frequência de crianças em estado febril ou com sintomas de doença, bem como com falta de higiene ou existência de parasitas.
2. Se se verificar durante o dia qualquer sintoma de doença, a Educadora de Infância ou quem a represente, contactará imediatamente os Encarregados de Educação ou quem exerça as responsabilidades parentais, a fim de que a criança seja retirada, até que lhe seja permitido novamente frequentar as atividades. Em caso de doença infectocontagiosa só será permitido o regresso da criança mediante declaração médica a confirmar a total recuperação da criança;



Neuapostolische Kindertagesstätte

3. Sempre que haja necessidade de ministrar medicamentos, estes deverão ser entregues à responsável da sala, ou a quem a substitua, e deverá ser assinado um termo de responsabilidade por parte dos pais em como autoriza a administração da medicação. A caixa deve vir devidamente identificada com o nome da criança, dosagem e horas a que deve ser ministrado;
4. Quando por razões devidamente justificadas, caso seja necessário ministrar algum medicamento a uma criança, os pais serão informados telefonicamente antecipadamente.
5. Em caso de acidente deverá a criança ser assistida na unidade de saúde/hospital mais próximo avisando-se em simultâneo a família, para que possa acompanhar a criança o mais rapidamente possível.

Norma XX

Quadro de Pessoal

O quadro pessoal afeto à creche encontra-se afixado em local visível e de fácil acesso, contendo a identificação dos recursos humanos, categorias profissionais e respetivos horários, definido de acordo com a legislação em vigor;

Norma XXI

Direção Técnica

1. A Direção Técnica da creche compete a um técnico cujo nome, formação e categoria profissional se encontra afixado em lugar visível e acessível, a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por quem por ela for designada.



Capítulo IV– Direitos e Deveres

Norma XXII

Direitos das Crianças e Encarregados de educação ou quem exerça as responsabilidades parentais

1. São direitos das crianças e encarregados de educação ou quem exerça as responsabilidades parentais, entre outros, os seguintes:
 - 1.1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, usos e costumes;
 - 1.2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e culturais;
 - 1.3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
 - 1.4. A ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
 - 1.5. Ser informados das normas e regulamentos vigentes;
 - 1.6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;
 - 1.7. Ter acesso à ementa mensal;
 - 1.8. Conhecer todas as alterações respeitantes às condições de prestação dos serviços e respetivos preços, sendo-lhe garantida a emissão de um recibo do valor pago (somente para as crianças não abrangidas pela portaria nº 305/2022).

Norma XXIII

Deveres das Crianças e Encarregados de educação ou quem exerça as responsabilidades parentais

1. São deveres das crianças e famílias:
 - 1.1. Colaborar com a Instituição, prestando-lhe todas as informações necessárias à elaboração de um plano de desenvolvimento individual do cliente adequado à situação e não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
 - 1.2. Respeitar e tratar com urbanidade todos os funcionários e os dirigentes da Instituição;
 - 1.3. Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do contrato;
 - 1.4. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - 1.5. Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;



- 1.6. Comparecer com a brevidade possível, sempre que sejam contactados pela educadora, em caso de doença súbita: febres, diarreias, vómitos ou em caso de acidente.

Norma XXIV

Direitos da Instituição

1. São direitos da Instituição:
 - 1.1. Garantir o tratamento dos dados pessoais dos seus trabalhadores e dos seus familiares em conformidade com o RGPD;
 - 1.2. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - 1.3. Tem direito a corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - 1.4. Proceder à averiguação da real situação do agregado familiar, designadamente através dos elementos necessários à comprovação das declarações prestadas pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais no ato da admissão;
 - 1.5. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - 1.6. Ter direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
 - 1.7. Possuir livro de reclamações físico e digital.

Norma XXV

Deveres da Instituição

1. São deveres da Instituição:
 - 1.1. Tratar os dados pessoais dos utentes, trabalhadores e outros titulares que se relacionem com a Instituição, não podendo captar, divulgar ou fornecer qualquer informação relativa a estes que se consubstancie como dados pessoais;
 - 1.2. Respeitar a individualidade das crianças e família proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - 1.3. Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas,
 - 1.4. Prestar os serviços constantes deste regulamento interno;



- 1.5. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação das partes interessadas;
- 1.6. Manter os processos das crianças atualizados;
- 1.7. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais das crianças;

Norma XXVI

Direitos dos Educadoras de Infância

A ação educativa e a aprendizagem das crianças exigem um clima adequado. Em consequência, todos os educadores devem esforçar-se por construir e consolidar um corpo docente coordenado e unido, que propicie o equilíbrio quer no trabalho quer na convivência.

1. Constituem direitos gerais dos Educadores os consignados na lei e nas convenções coletivas referentes aos Estabelecimentos de Ensino Particular.
2. Constituem direitos específicos dos Educadores:
 - 2.1. O direito de participação no processo educativo;
 - 2.2. O direito à formação, o direito ao apoio técnico, material e documental para o exercício da função educativa, o acesso à informação interna, bem como à legislação do Ensino em geral;
 - 2.3. Bom ambiente de trabalho.

Norma XXVII

Deveres dos Educadoras de Infância

Sem prejuízo dos deveres consignados na Lei e no Contrato Coletivo de trabalho, constituem deveres específicos dos educadores:

1. Os educadores, enquanto principais responsáveis pela condução do processo de ensino aprendizagem, devem promover medidas de caráter pedagógico que estimulem o harmonioso desenvolvimento da educação quer nas atividades de grupo, quer nas demais atividades da Creche;
2. Ser assíduo, prestando à Creche o tempo que legalmente lhe é destinado;
3. Colaborar e participar nas atividades programadas na Creche;
4. Assumir e executar as diretivas gerais da Segurança Social e da Direção da Creche em ordem à planificação e execução dos planos de atividades;
5. Colaborar ativamente no bom e eficiente funcionamento geral das atividades da creche, devendo para o efeito:
 - 5.1. Velar pela conservação do material;
 - 5.2. Assistir às reuniões, encontros e ações de formação;
 - 5.3. Comunicar com antecedência à Direção os impedimentos que levem à ausência e tempo provável de duração;



Norma XXVIII

Direitos do Pessoal não docente

O pessoal não docente integra o conjunto de funcionários e agentes que, no âmbito das respetivas funções, contribuem para apoiar a organização e a gestão da Creche, colaborando no acompanhamento e integração das crianças na comunidade educativa, incentivando o respeito pelas regras de convivência, promovendo um bom ambiente educativo e contribuindo, em articulação com os educadores, os encarregados de educação, para prevenir e resolver todos os problemas.

1. Têm direito ao respeito e consideração de todos os elementos da Comunidade Educativa;
2. Têm direito às adequadas condições para o desempenho das suas funções, que não ofereçam riscos para a saúde;
3. Receber a remuneração económica adequada segundo a função que realizam de acordo com o contrato coletivo de trabalho;
4. Ser informado claramente das funções a desempenhar;
5. Ter conhecimento do regulamento interno da Creche.

Norma XXIX

Deveres do Pessoal não docente

1. Conhecer, respeitar e cumprir o projeto educativo e o regulamento interno e atuar de acordo com os mesmos;
2. Realizar as tarefas que lhe sejam atribuídas no âmbito das condições estipuladas no contrato de trabalho e ordinariamente sob as ordens da pessoa designada pela direção;
3. Contribuir para o bem-estar e segurança das crianças;
4. Adotar uma atitude de colaboração com todos os membros da comunidade educativa;
5. Comunicar e justificar as próprias faltas, de acordo com as normativas vigentes;
6. Zelar pela preservação das instalações e equipamentos escolares e propor medidas de melhoramento dos mesmos, cooperando ativamente com a direção da Creche na prossecução desses objetivos;
7. Informar ao responsável hierárquico, qualquer anomalia, deterioração ou danificação de material;
8. Participar em ações de formação, nos termos da lei, e empenhar-se no sucesso das mesmas;
9. Respeitar, no âmbito do dever de sigilo profissional, a natureza confidencial da informação relativa às crianças e respetivos familiares e encarregados de educação;
10. Respeitar as diferenças culturais de todos os membros da comunidade Escolar;



Capítulo V – Regulamento Geral da Proteção de Dados

Introdução

Esta página é dedicada para a transmissão da informação relativa à política de privacidade e tratamento dos dados recolhidos, com o objetivo de esclarecer toda a população, o motivo da escolha, assim como as opções disponíveis que os titulares dos dados acedam, retifiquem ou apaguem os mesmos. A Associação Escola Nova Apostólica reserva-se ao direito de alterar e/ou atualizar esta política sem qualquer aviso prévio, aconselhando por isso a toda a comunidade, a uma consulta regular desta página.

Tratamento dos Dados do Titular

Todos os dados pessoais de alunos e encarregados de educação recolhidos pela Associação Escola Nova Apostólica são pedidos no âmbito do contrato de prestação de serviços educativos para dar cumprimento a obrigações legais para com o Ministério de Educação. Em termos mais concretos, os dados pessoais do aluno são necessários para o cumprimento legal da prestação de serviços escolares com a obrigação da transmissão destes dados ao Ministério de Educação e DGEstE (Direção Geral dos Estabelecimentos Escolares). Em relação aos dados pessoais dos pais e encarregados de educação e contactos, são nos necessários para o cumprimento do contrato de prestação de serviços educativos com o encarregado de educação. É necessário também o tratamento dos dados de saúde do aluno (vacinas e situações de que padeça) para o cumprimento do contrato de prestação de serviços educativos celebrado com os encarregados de educação. Os dados de aproveitamento escolar do aluno são necessários para o cumprimento do contrato de prestação de serviços educativos celebrado com os encarregados de educação e para a obrigação legal de recolher e transmitir os mesmos ao Ministério de Educação no caso da avaliação sumativa final. Quanto ao tratamento e utilização destes dados acima referidos, esclarece-se o titular que os dados recolhidos apenas são utilizados para os fins para que foram recolhidos e não serão transmitidos a terceiros, com a exceção da obrigação legal imposta para a transmissão ao Ministério da Educação.

Todos os dados pessoais dos colaboradores recolhidos pela Associação Escola Nova Apostólica são pedidos no âmbito de gestão de recursos humanos, incluindo seleção de pessoal e recrutamento, processamento de remunerações, formação profissional, gestão de sanções disciplinares, gestão de trabalho temporário, gestão de teletrabalho, medicina no trabalho, controlo de horário e assiduidade, controlo de comunicações eletrónicas (acessos à internet e chamadas incluindo), subscrição de seguros obrigatórios e eventualmente facultativos. A Associação Escola Nova Apostólica poderá ter necessidade de comunicar ou transferir em parte ou na sua totalidade os dados pessoais dos colaboradores a entidades públicas e/ou privadas sempre que tal decorra de obrigação legal e/ou seja necessário para cumprimento dos contratos de trabalho.

Direitos dos Titulares dos Dados

O titular dos dados tem o direito de aceder, atualizar, retificar, eliminar, limitar e opor-se ao tratamento dos seus dados. Poderá retirar o consentimento que tenha dado para



o tratamento dos seus dados a qualquer momento desde que não afete os termos legais exigidos. Para tal, qualquer acesso, alteração à informação entregue, deverá contactar o Encarregado de Proteção de Dados (DPO), Guilherme Sobral, para dpo@escolanovaapostolica.pt de modo que todo o processo seja retificado desde que o pedido seja o mais explícito possível. Em caso de pedido de anulação de acesso aos dados pela parte da Associação Escola Nova Apostólica, pede-se o contacto explícito para o Encarregado, com o motivo do cancelamento. Tem também o direito de apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Obrigações do Responsável pelo Tratamento

O responsável pelo tratamento aplica as medidas técnicas e organizativas que forem adequadas para assegurar e poder comprovar que o tratamento é realizado em conformidade com a legislação em vigor em matéria de proteção de dados.

Prazo de Conservação de Dados

Todos os dados que nos forem fornecidos ou que por nós sejam recolhidos nos termos da presente Política de Privacidade serão imediatamente apagados ou anonimizados assim que os mesmos deixem de ser necessários para cumprimento das obrigações legais ou para a execução ou prestação dos nossos serviços. Em termos legais, o tempo de armazenamento destes mesmos dados é de 10 anos após a saída do colaborador ou aluno. Após esta data, os dados serão eliminados, tanto em formato de papel, como toda a documentação eletrónica existente sobre os mesmos.

Transferência de Dados Recolhidos

Sempre que seja necessária uma transmissão da informação de dados pessoais da comunidade, é pedido o consentimento expresso ao titular dos mesmos. Temos o exemplo das plataformas de aprendizagem, visitas de estudo, o cartão de identificação do aluno para saída da escola, entre outras situações esporádicas que serão informadas.

Compromisso do Responsável pelo Tratamento

O responsável pelo tratamento compromete-se a cumprir o Regulamento Geral de Proteção de Dados (EU) 2016/679, bem como a utilizar os dados pessoais recolhidos, junto dos seus titulares, para os fins previstos na lei ou para os quais tem consentimento dos seus titulares.

Também se compromete a garantir que outras entidades ou pessoas que possam ter acesso aos dados, no âmbito das suas atividades normais, vão cumprir as regras definidas neste documento e o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados.

Contactos do Encarregado de Proteção de Dados

Nome: Guilherme Ferreira Sobral de Jesus

Contacto Telefónico: +351 214 528 370

Contacto E-Mail: dpo@escolanovaapostolica.pt

Endereço Postal: Rua de S. Gabriel, 157, Quinta São Miguel das Encostas, 2775-743 Carcavelos



Capítulo VI– Disposições Finais

Norma XXX

Alterações ao Regulamento

1. O Regulamento interno é revisto anualmente e extraordinariamente sempre que as circunstâncias o determinem.
2. Nos termos da Legislação em vigor os responsáveis da instituição deverão informar os encarregados de educação ou quem exerça as responsabilidades parentais da criança sobre e quaisquer alterações do 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 que a este assiste.
3. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico, o Instituto da Segurança Social.

Norma XXXI

Metodologia para a prevenção de situações de negligência e maus-tratos

1. Independentemente de eventuais situações de negligência, abusos e maus-tratos terem tido origem interna ou externa ao estabelecimento, o responsável da Instituição deverá:
 - 1.1. Sempre que necessário, fazer apelo às entidades e serviços da comunidade com competência em matéria de infância para uma avaliação da situação;
 - 1.2. Sempre que se justifique, procederá notificação e sinalização junto das autoridades competentes;
 - 1.3. Executar medidas de promoção e proteção da criança em articulação com as autoridades competentes;
 - 1.4. Todas as salas possuem um Guia de Intervenção Integrada junto de crianças e jovens vítimas de Violência Doméstica.
2. Os comportamentos de Violência Emocional e Psicológica incluem:
 - 2.1. Chamar nomes (por exemplo, “és um/a falhado/a”, “estúpido/a”).
 - 2.2. Gritar para provocar medo.
 - 2.3. Desvalorizar os interesses ou as coisas que são importantes para a vítima e/ou ignorar, os seus sentimentos, preocupações, necessidades ou opiniões (muitas vezes, exigindo que a vítima pense ou sinta da mesma forma que o agressor e acusando-a de ser egoísta ou carente por expressaras suas necessidades ou desejos).
 - 2.4. Desprezar, menosprezar, criticar, insultar ou humilhar a vítima, em privado ou em público, através de palavras e/ou comportamentos.



- 2.5. Criticar negativamente todas as suas ações, características de personalidade ou atributos físicos (por exemplo, “estás sempre a fazer asneira”, “fazes tudo errado”, “és tão desagradável”, “ninguém te aturava”).
- 2.6. Destruir ou tornar inacessíveis objetos com valor afetivo para a vítima, rasgar ou esconder fotografias, cartas e outros documentos pessoais importantes.
- 2.7. Ter explosões de raiva imprevisíveis, obrigando a vítima a estar sempre receosa de provocar ou deparar-se com uma dessas “explosões”, e começar discussões sem motivo aparente, apenas para discutir.
- 2.8. Usar um discurso culpabilizante (“tu mereces isto”, “fizeste isto a ti própria/o”, “a culpa disto tudo é tua”).
- 2.9. Difamar ou envergonhar publicamente (por exemplo, acusar injustamente de infidelidade, expor segredos).
- 2.10. Ameaçar que vai maltratar ou maltratar efetivamente os filhos, outros familiares ou amigos da vítima.
- 2.11. Perseguir no trabalho, na rua, nos espaços de lazer (stalking) e monitorizar todos os passos da vítima ou espiá-la.
- 2.12. Controlar a vítima financeiramente (por exemplo, não permitir acesso à própria conta bancária, exigir a justificação de qualquer dinheiro gasto).
- 2.13. Vitimizar-se, a/o agressor/a “inverte a situação” e acusa a vítima de ser ela a ter um comportamento violento, de estar a reagir exageradamente.
- 2.14. Impedir de descansar/dormir.
- 2.15. Revistar objetos pessoais (agenda, telemóvel, computador, entre outros).
- 2.16. Privar de documentação pessoal.
- 2.17. Invalidar a vítima (por exemplo, “Eu sei que tu tentas, mas isto ultrapassa a tua compreensão”, “Não estás a ver/pensar bem”, “És demasiado sensível”)
- 2.18. Usar os outros como forma de invalidar a vítima (por exemplo, “toda a gente sabe que não prestas”, “toda a gente diz que és...”).
- 2.19. Tentar isolar a vítima privando-a de contactos com familiares e amigos (por exemplo, dizer a familiares e amigos que não pode ir a determinado evento ou inventar desculpas para não fazer parte de determinadas ações).
- 2.20. Ficar intencionalmente em silêncio para “castigar” a vítima. • Inferiorizar a vítima (por exemplo, culpando a vítima pelos seus erros, duvidando de tudo o que a vítima diz, gozando, dizendo que as ideias da vítima “não fazem sentido”, agir como se fosse o “dono da razão”).
- 2.21. Manipular (por exemplo, fazer a vítima duvidar dos seus próprios pensamentos e do que aconteceu, manipulando a situação).



Norma XXXII

Resolução alternativa de litígios de consumo

Para a resolução de qualquer eventual litígio emergente das relações de consumo no âmbito dos serviços prestados pela nossa creche, informamos que:

1. Tribunal Competente:
 - 1.1. As partes convencionam que o tribunal judicial da Comarca de Cascais será o foro competente para resolver qualquer litígio, renunciando expressamente a qualquer outro tribunal.
2. Resolução Amigável:
 - 2.1. Em caso de conflito ou insatisfação com os nossos serviços, incentivamos os consumidores a utilizar os mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL). Estas entidades especializadas oferecem uma forma rápida e eficiente de resolver disputas extrajudicialmente.
3. Colaboração e Compromisso:
 - 3.1. A instituição está comprometida em assegurar a satisfação e confiança dos Encarregados de Educação ou a quem exerça as responsabilidades parentais. Estamos sempre disponíveis para colaborar na resolução de quaisquer divergências que possam surgir.

Norma XXXIII

Integração de lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão suprimidas pela direção da Associação Escola Nova Apostólica, tendo em conta a legislação/ normativos em vigor sobre a matéria.
2. Todos os pontos omissos neste regulamento serão devidamente tratados pela direção;
3. A divulgação do regulamento interno aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais é facultado em formato digital, via e-mail, no ato da celebração do contrato de prestação de serviços, sem prejuízo do mesmo estar disponível no sítio eletrónico da instituição e nos serviços administrativos da instituição.

Norma XXXIV

Livro de Reclamações

Em conformidade com a legislação em vigor, a instituição possui um Livro de Reclamações disponível para registo de queixas e sugestões. Este Livro de Reclamações está disponível tanto em formato físico quanto digital, assegurando assim a acessibilidade e conveniência para todos.



1. Livro de Reclamações Físico:
 - 1.1. O Livro de Reclamações físico encontra-se disponível nas nossas instalações, na secretaria, durante o horário de funcionamento.
 - 1.2. Os clientes podem solicitar o Livro de Reclamações a qualquer colaborador presente, que prontamente disponibilizará o documento para o preenchimento das reclamações.
2. Livro de Reclamações Digital:
 - 2.1. A versão digital do Livro de Reclamações pode ser acedida através do sítio eletrónico da instituição, no separador Contactos, acedendo ao portal oficial do Livro de Reclamações.
 - 2.2. O processo digital é simples e rápido, permitindo o registo de reclamações a qualquer hora e em qualquer lugar.

Norma XXXV

Aprovação e entrada em vigor

1. Este Regulamento Interno foi revisto e nele introduzidas alterações, sendo que as mesmas foram aprovadas pela Direção em reunião pedagógica a 31 de julho de 2025, e dado conhecimento ao Instituto Segurança Social, cumprindo o prazo de 30 dias antes da entrada em vigor, conforme determina o nº 39 C do Dec. Lei nº 33/2014 de 4 de março. A nova versão foi ainda publicitada no site da Instituição a fim de que os interessados tenham dela conhecimento;
2. Pelo exposto no nº 1 deste artigo, o presente regulamento entra em vigor no dia 1 de setembro de 2025 e aplica-se à organização e funcionamento do ano letivo e seguintes.

A Direção

(Fátima Jerónimo)