



CENTRO CULTURAL E SOCIAL DE SANTO ADRIÃO

REGULAMENTO INTERNO BERÇÁRIO E CRECHE

APROVADO EM ASSEMBLEIA GERAL DE 28/11/2025
(Após as revisões e retificações legais)

Desde
1983
a pensar
em si...

Índice

Capítulo I - Natureza e Fins	4
Artigo 1.º	4
Artigo 2.º	4
Artigo 3.º	4
Artigo 4.º	4
Artigo 5.º	4
Capítulo II - Inscrição e Admissão	5
Artigo 6.º	5
Artigo 7.º	5
Artigo 8.º	5
Artigo 9.º	5
Artigo 10.º	6
Artigo 11.º	6
Capítulo III - Comparticipação familiar	6
Artigo 12.º	6
Artigo 13.º	6
Artigo 14.º	6
Capítulo IV – Horários	7
Artigo 15.º	7
Artigo 16.º	7
Artigo 17.º	7
Artigo 18.º	7
Capítulo V - Cuidados Gerais.....	7
Artigo 19.º	7
Artigo 20.º	8
Artigo 21.º	8
Artigo 22.º	8
Artigo 23.º	8
Capítulo VI - Disposições diversas.....	8
Artigo 24.º	8
Artigo 25.º	9
Artigo 26.º	9
Artigo 27.º	9
Artigo 28.º	9
Artigo 29.º	9
Artigo 30.º	9
Artigo 31.º	10
Artigo 32.º	10
Artigo 33.º	10
Artigo 34.º	10
Artigo 35.º	11
Artigo 36.º	11

Capítulo I - Natureza e Fins

Artigo 1.º

A **Creche** do Centro Cultural e Social de Santo Adrião (CCSSA) é um equipamento de natureza socioeducativa, vocacionado para o apoio à família e à criança, destinado a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais. Encontra-se distribuído em diferentes estruturas físicas: Pólo 1 – crianças de 2 anos; Pólo 2 – Berçário e sala de 1 ano; Pólo 3 – crianças de 1 aos 3 anos e Pólo 4 – berçário, sala 1 ano e sala 2 anos.

Artigo 2.º

O presente R.I. está enquadrado na Legislação das IPSS e das Respostas Sociais de Creche, regendo-se:

- a) Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro, alterado pela Lei nº76/2025, de 28 de julho;
- b) Portaria nº 262/2011, de 31 de agosto, alterada pela Portaria nº411/2012, de 14 de dezembro; Portaria 190-A/2023, de 5 de julho e Portaria nº426/2023, de 11 de dezembro;
- c) Portaria nº196-A/2015, de 01 de julho, alterada pelas Portarias nºs 296/2026, de 28 de novembro, 218-D/2029, de 15 de julho, 271/2020, de 24 de novembro, 199/2021, de 21 de setembro, 198/2022, de 27 de julho e 335-A/2023, de 3 de novembro.
- d) Decreto-Lei nº64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei nº99/2011, de 28 de setembro; Decreto-Lei nº33/2024, de 4 de março; Decreto-Lei nº126-A/2021, de 31 de dezembro e Decreto-Lei nº136/2023, de 29 de dezembro.
- e) Decreto-Lei nº67/98, de 26 de outubro alterada pela Declaração de Retificação nº22/98, de 28 de novembro; Lei nº 103/2025, de 24 de agosto; Lei nº58/2029, de 8 de Agosto;
- f) Decreto-Lei nº 120/2015, de 30 de junho, alterado pelo Decreto-Lei nº68/2026, de 3 de novembro e Decreto-Lei nº143/2027, de 29 de novembro;
- g) Protocolo de Cooperação para o Setor Social e Solidário, em vigor;
- h) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC).
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- j) Manual de Processos Chave; Questionários de avaliação de satisfação e Modelo de Avaliação da Qualidade.

Artigo 3.º

É finalidade principal da Resposta Social **Creche** promover o desenvolvimento integral da criança nos aspetos: físico, psíquico, afetivo, cognitivo e outros.

São objetivos da **Creche**:

- a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- b) Colaborar com a famílias numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
- d) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
- f) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

Artigo 4.º

Compete à Direção do CCSSA, através do diretor responsável, exercer a função da direção e controle de atividades, perante os profissionais a desempenhar funções na **Creche**.

Artigo 5.º

A **Creche** presta um conjunto de atividades e serviços, designadamente:

- a) Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança;
- b) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- c) Cuidados de higiene pessoal;

- d) Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
- e) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
- f) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da **Creche** e desenvolvimento da criança;
- g) Atividades de enriquecimento curricular (atividades desportivas, culturais, recreativas e transportes, colonias de férias, entre outros).

Capítulo II - Inscrição e Admissão

Artigo 6.º

As inscrições e/ou renovações serão efetuadas pelos Pais e/ou Encarregados de Educação nos Serviços Administrativos do CCSSA dentro do horário de funcionamento, mediante o preenchimento de fichas próprias fornecidas pela instituição e apresentação dos seguintes documentos:

- a) Documento de Identificação dos pais;
- b) Declaração de IRS e respetivo comprovativo de liquidação;
- c) Pensões, prestações sociais, bolsas de estudo e formação ou outras fontes de rendimento;
- d) Encargos com a habitação;
- e) Recibo dos vencimentos dos familiares;
- f) Declaração Médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
- g) Documento de Identificação dos elementos a quem a criança pode ser entregue;
- h) Boletim de Vacinas atualizado;
- i) NISS e NIF do utente.

Nota: As renovações e as inscrições só se consideram válidas com a entrega da totalidade dos documentos.

Artigo 7.º

São admitidas crianças dentro das idades referidas no art.1.º deste regulamento, mediante inscrição em impresso próprio que decorrerá:

- a) de 1 a 30 de março para crianças que transitam do ano anterior;
- b) de 1 a 30 de abril para crianças que se inscrevam pela primeira vez;
- c) terminado o prazo referido na alínea a) deste artigo, será considerado pela Direção do CCSSA nula e sem efeito a renovação da inscrição;
- d) a evidência do não cumprimento do presente regulamento poderá ser fator para que a renovação da matrícula não seja aceite, por decisão da Direção;
- e) durante o ano letivo serão efetuadas admissões em função das vagas existentes, tendo em atenção a prioridade da inscrição dos utentes nas listas de espera.

Artigo 8.º

Durante o mês de maio, por decisão da Direção, tendo em conta a aplicação dos critérios descritos nos art.8.º e 9.º, será dada a conhecer a lista de crianças admitidas.

Deverá considerar-se o seguinte:

- a) expirado o prazo concedido, na falta de documentação, considera-se anulada a matrícula.
- b) a criança inscrita num ano terá assegurada a sua inscrição no ano letivo seguinte, desde que esta se efetue no prazo estabelecido e não tenha havido quebra de continuidade na frequência.
- c) as crianças que frequentam o Pólo III não usufruem do direito referido na alínea anterior;

Artigo 9.º

São condições de admissão:

- a) Análise aos dados inscritos na ficha de inscrição;
- b) Capacidade da instituição;
- c) Critérios de seleção e priorização das candidaturas;
- d) Quando se trate da admissão de crianças com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, deve ser previamente garantida a colaboração das equipas locais de intervenção na infância.

Artigo 10.º

Critérios de admissão e priorização

- a) Ter idade compreendida: Polo I – 2 aos 3 anos, Polo II – até aos 2 anos, Polo III – 1 aos 3 anos e Pólo IV - até aos 3 anos.
- b) Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
- c) Crianças com deficiência/incapacidade;
- d) 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;
- e) Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam a resposta social;
- f) Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- g) Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens, cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- h) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- i) Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- j) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- k) Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
- l) Filhos de funcionários e de elementos dos órgãos sociais;
- m) Outros definidos diretamente pela Direção.

A decisão será sempre da responsabilidade da Direção.

Artigo 11.º

À Coordenadora Pedagógica da Resposta Social **Creche** será indicado, no ato da inscrição, o nome do Encarregado de Educação (pais ou familiares) que se responsabiliza pelo cumprimento deste regulamento e pela participação nas reuniões para que for convocado. É da competência da Coordenadora Pedagógica verificar o cumprimento dos Projetos Pedagógicos definidos previamente e aprovados pela Direção, para cada Pólo da **Creche**.

Capítulo III - Comparticipação familiar

Artigo 12.º

Não há comparticipação familiar pela frequência na **Creche** do CCSSA. É celebrado um contrato de prestação de serviços, assinado pelas partes, quando se procede à admissão da criança na resposta social, e entregue uma cópia/exemplar aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais.

Artigo 13.º

Em funcionamento encontram-se diferentes ateliers, para as crianças interessadas que frequentam a **Creche**, com um custo próprio (calculado para cada ano letivo de acordo com a participação dos utentes).

No ato de admissão é obrigatório adquirir o Kit Escolar composto por saco, acesso à plataforma, batas e boné, com valores não incluídos na mensalidade da **Creche**.

Artigo 14.º

Para cessação da frequência /prestação de serviços, o encarregado de educação deverá dirigir-se aos Serviços Administrativos para preenchimento de documento de cessação de serviços, nos 30 dias anteriores ao término da frequência.

As crianças que desistirem, e desejem inscrever-se novamente, terão que efetuar um novo processo de admissão.

Capítulo IV – Horários

Artigo 15º

A **Creche** permanece aberta durante todo o ano letivo, com exceção dos feriados Nacionais, 24 de dezembro, 31 de dezembro, Terça-feira de Carnaval, Segunda-feira de Páscoa, feriado Municipal de 24 de junho.

Nos meses de julho e agosto a **Creche** converte-se em recreio de verão com atividades programadas atempadamente. Encerra a partir do dia 15 de agosto para preparação das instalações para o ano seguinte.

O ano escolar tem início no 1º dia útil de setembro de cada ano letivo, podendo, no entanto, sofrer alguma alteração.

Artigo 16º

- a) O horário de funcionamento da **Creche** é das 07h45 às 19h15 de Segunda a Sexta-feira.
- b) As atividades pedagógicas planificadas realizam-se das 09h00 às 16h00, sendo o restante período ocupado com atividades livres.
- c) O acolhimento será efetuado das 07h45 às 09h00 e a entrega das crianças das 16h00 às 19h15.
- d) A entrega das crianças deve ser realizada nos horários previstos sendo que atrasos sucessivos podem resultar em sanções decididas pela Direção.

Artigo 17º

A permanência das crianças na **Creche** deverá obedecer aos seguintes critérios:

- a) A entrada deverá ser efetuada até às 09h30 impreterivelmente;
- b) As crianças deverão ser recolhidas até às 19h15 impreterivelmente;
- c) o não cumprimento do horário estabelecido no número anterior, sem aviso prévio, pode implicar a impossibilidade de fornecimento de almoço;
- d) Deverá ser dado conhecimento às educadoras responsáveis pelas salas de qualquer impedimento ou atraso, na véspera, ou no próprio dia até às 09h30;
- e) Todas as faltas têm de ser justificadas;
- f) Durante o período destinado às atividades de carácter pedagógico (09h00 às 16h00), não serão possibilitadas visitas às salas de atividades. Considera-se exceção as visitas das mães (casos de amamentação/aleitação) à sala de berçário que deverão ser acordadas com a educadora do grupo;
- g) A entrega das crianças, no final das atividades, será efetuada pelas pessoas de serviço, aos Pais e/ou Encarregados de Educação ou a alguém devidamente credenciado por estes mediante aviso prévio.
- h) Preenchimento adequado dos documentos do processo de cada criança (por parte dos pais/encarregados de educação).

Artigo 18º

A intervenção é assegurada por uma equipa técnica dimensionada em função da capacidade da **Creche** e dos grupos de crianças:

Pólo 1: Uma Educadora de Infância e três Auxiliares de Ação Educativa;

Pólo 2: Uma Educadora de Infância, seis Auxiliares de Ação Educativa e duas Auxiliares de Serviços Gerais;

Pólo 3: Duas Educadoras de Infância, três Auxiliares de Ação Educativa e Auxiliar de Serviços Gerais.

Pólo 4: Duas educadoras de Infância, cinco Auxiliar de Ação Educativa e uma Auxiliar de Serviços Gerais.

Nota: a uma das Educadoras da **Creche** é atribuída, pela Direção, a Coordenação pedagógica da **Creche**.

Capítulo V - Cuidados Gerais

Artigo 19º

Na **Creche** está incluída a alimentação diária:

- a) Reforço da manhã
- b) almoço
- c) lanche

Nota: 1. **Ementas:** a instituição afixa ementas semanais elaboradas por Nutricionista credenciado, para consulta dos pais. As dietas e a sua duração devem ser atempadamente comunicadas pelos Encarregados de Educação e acompanhadas de justificação médica.

Artigo 20º

Será da responsabilidade dos pais das crianças que frequentam a **Creche** trazer:

- a) produtos de higiene: fraldas, toalhetes, pomada, caixa de lenços, pente ou escova de cabelo e saco para roupa suja;
- b) vestuário: lençóis, cobertor/edredon (a partir da sala de um ano), bata (a partir da sala de um ano), chapéu, babetes e duas mudas de roupa completas;
- c) Lista dos alimentos que a criança já introduziu e que vai introduzindo gradualmente (em modelo próprio);
- d) objetos transitórios: chupeta, boneco ou fralda para dormir.

Todos os pertences têm de estar devidamente identificados.

Artigo 21º

Sendo a saúde um dos fatores importantes no desenvolvimento das crianças, observar-se-á o seguinte:

- a) Sempre que a criança manifestar sinais de doença (febre >38°C, vômito, diarreia, tosse persistente, dificuldade respiratória, conjuntivite, outras) será comunicado aos Pais e/ou Encarregados de Educação que deverão, o mais rápido possível, recolher o seu educando. Entretanto será verificado se a criança tem declaração médica e termo de responsabilidade devidamente assinados no seu processo individual, para administração de ben-u-ron, questionando-se aos pais se pretendem que seja administrado o ben-u-ron nessa situação;
- b) Diagnosticada uma doença infectocontagiosa na criança, não é permitida a sua permanência na **Creche**. A criança deverá permanecer em casa, respeitando integralmente o período prescrito pelo médico;
- c) Sempre que as crianças tenham de ser medicadas deverão os Encarregados de Educação entregar à educadora responsável pelo grupo os medicamentos, acompanhados da respetiva receita médica, com o nome da criança, hora e dose da medicação;
- d) A **Creche** possui ben-u-ron e só administra às crianças que possuem no seu processo individual uma declaração médica e um termo de responsabilidade devidamente assinados para o efeito e em estados febris >38°C.
- e) Diagnosticada uma doença infetocontagiosa na criança, por uma entidade externa à **Creche**, devem os pais informar devidamente a instituição, de forma a que esta possa tomar as providencias consideradas necessárias;
- f) Pode ser solicitada uma Declaração Médica em que a criança não coloca em risco o normal funcionamento da resposta social;
- g) A instituição possui um procedimento de gestão definido para Situações de Negligência e Maus Tratos:
 - No caso de uma criança apresentar frequentemente sinais de abusos e maus-tratos, o/a educador(a) avisa de imediato o/a Coordenador(a) para que a mesma se reúna com a família de modo a alertar para a situação. Se porventura, o/a Coordenador(a) detetar que esses maus-tratos advêm da família, avisa a Comissão Proteção Crianças e Jovens em Risco da região;
 - No caso de serem detetados maus tratos ou abusos por parte da instituição, os pais/encarregados de educação deverão comunicar ao/à Coordenador(a), sendo considerado uma reclamação, da qual a mesma procederá tal como está descrito no PG das Reclamações e Não conformidades.

Artigo 22º

Todas as crianças (a partir da sala de um ano/12 meses) deverão usar bata e chapéu devidamente identificados com o seu nome, de acordo com os modelos em uso na **Creche** do CCSSA. É obrigatório que se cumpra esta regra.

O valor devido pela aquisição deste vestuário será debitado para pagamento no mês seguinte à aquisição.

Artigo 23º

As crianças não deverão trazer objetos de valor (fios, pulseiras, dinheiro ou brinquedos, etc.). A Instituição não se responsabiliza por estes valores e objetos que a criança traga consigo de casa (óculos, aparelhos dentários, aparelhos auditivos, outros).

Capítulo VI - Disposições diversas

Artigo 24º

Todos os aspetos pedagógicos serão da competência da Coordenadora Pedagógica da Resposta Social **Creche**. Todos os aspetos administrativos serão da competência da Direção do CCSSA que os resolverá diretamente ou por intermédio da Direção de Serviços.

Artigo 25º

Com o objetivo de melhorar o funcionamento da **Creche**, poderão periodicamente fazer-se reuniões entre o pessoal técnico e os pais dos utentes, durante as quais estes podem apresentar dúvidas, pedidos, sugestões, etc. Semestralmente a Equipa Educativa reúne com os Encarregados de Educação, em reunião de sala ou individualizada.

Artigo 26º

Os Encarregados de Educação devem dirigir-se à Educadora Responsável pelo seu filho/a sempre que necessitem de alguma informação. Para que não seja perturbado o bom funcionamento da **Creche**, a responsável pelo grupo afixará hora e local mais conveniente para os devidos contactos.

Artigo 27º

São direitos das Crianças e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, entre outros, os seguintes:

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

Artigo 28º

São deveres das Crianças e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais:

- a) Colaborar com a equipa da Creche, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
- b) Tratar com respeito os trabalhadores da Creche 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 atempadamente aos pagamentos, quando aplicável, 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 temporária ou definitivamente.

Artigo 29º

São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua identidade e natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação da real situação do agregado familiar, designadamente através dos elementos necessários à comprovação das declarações prestadas pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento da Creche;
- e) A suspender a frequência da Creche, sempre que os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, 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.

Artigo 30º

São deveres da Instituição:

- a) Respeitar a individualidade das Crianças e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação das partes interessadas;
- g) Manter os processos individuais das Crianças atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais das Crianças.

Artigo 31º

Os colaboradores em serviço têm os seguintes deveres:

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção do CCSSA.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o CCSSA.
3. Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade ao CCSSA, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens do CCSSA, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pelo CCSSA, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços do CCSSA, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar o CCSSA e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro do CCSSA como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao(à) Diretor(a) Técnico(a) de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 32º

Os colaboradores em serviço têm os seguintes direitos:

1. Consignados na legislação em vigor;
2. A utilizar os espaços comuns e os destinados aos colaboradores;
3. A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
4. A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho.

Artigo 33º

É obrigatório fazer-se a atualização das moradas e/ou números de telefones/telemóveis das pessoas que podem vir buscar as crianças junto da Educadora do grupo.

Artigo 34º

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado pelos pais ou por quem assumam as responsabilidades parentais. O CCSSA está registado na plataforma digital do Livro de Reclamações Eletrónico, cujo endereço se encontra no site/página da instituição.

Artigo 35º

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

Em todos os Polos da **Creche** existe uma caixa de Sugestões/Reclamações onde os Encarregados de Educação podem sugerir ou solicitar melhorias ao funcionamento da **Creche**.

Artigo 36º

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da **Creche**, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I. P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor;
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu Representante Legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente, Representante Legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e sempre que sejam processadas alterações;
5. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do CCSSA tendo em conta a legislação e normativos em vigor sobre a matéria.