



JUNTOS
TOCAMOS
AS ESTRELAS[☆]

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

REGULAMENTO INTERNO

CRECHE

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Resposta Social Creche

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social de Castelo Viegas, com sede em Rua da Fonte s/n, Castelo Viegas, pertencente à União de Freguesias de Santa Clara e Castelo Viegas, concelho de Coimbra, possui acordo de cooperação para a resposta social de Creche, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra em 01/09/2007. Faz reger esta resposta social pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta resposta social rege-se igualmente pelo estipulado no:

- a) Decreto Lei nº119/83 de 25 de fevereiro que aprova os estatutos das IPSS's, republicado pelo Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro.
- b) Portaria nº 262/2011 de 31 de agosto que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento da creche, alterada pela Portaria 190-A/2023 de 5 de julho e Portaria 426/2023 de 11 de dezembro.
- c) Portaria 411/2012, de 14 de dezembro;
- d) Decreto-Lei nº64/2007, de 14 de março, que define o regime de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social, alterado pelo Decreto Lei 126-A/2021 de 31 de dezembro e 136/2023 de 29 de dezembro.
- e) Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho;
- f) Portaria nº 271/2020, de 24 de novembro – define as condições específicas do alargamento da gratuitidade da frequência da creche, em cumprimento do disposto do nº 1, do artigo 146º da Lei nº 2/2020, de 31 de março;
- g) Portaria nº 199/2021 – define as condições específicas do alargamento da gratuitidade da frequência da creche, em cumprimento do disposto no nº 1 do artigo 159º da Lei nº 75-B/2020, de 31 de dezembro;
- h) Portaria nº 198/2022, de 27 de julho de 2022, retificada pela Declaração nº 21/2022 de 16 de agosto – regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuitidade das creches e creches familiares, alterada pela Portaria 304/2022 de 22 de dezembro e pela Portaria 75/2023 de 10 de março.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Estabelecer e assegurar a divulgação das regras e critérios de organização do funcionamento da Creche do Centro Social de Castelo Viegas;
2. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
3. Promover a participação ativa dos clientes e dos seus Pais/Encarregados de Educação ao nível da gestão da resposta social em causa.
4. Salvaguardar e defender esta Instituição e a resposta social Creche nos seus direitos.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. Esta valência presta um conjunto de atividades e serviços, adequados à satisfação das necessidades da criança e orientados pelo atendimento individualizado, de acordo com as suas capacidades e competências, designadamente:
 - a) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, exceto dietas;
 - b) Cuidados de higiene pessoal e conforto;
 - c) Assistência medicamentosa;
 - d) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
 - e) Acompanhamento sociofamiliar e atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
 - f) Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da Creche e desenvolvimento da criança.
2. O Centro Social de Castelo Viegas realiza ainda as seguintes atividades:
 - a) Transporte (recolha/entrega de crianças)
 - b) Lúdicas e recreativas
 - c) Culturais
 - d) Sociais

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste estabelecimento:
 - a) Existência de vaga;
 - b) Idade compreendida entre os 3 meses e os 3 anos;
 - c) Não ser portador de doença infetocontagiosa;
 - d) Obedecer a pelo menos um dos critérios de admissão adiante referidos;
 - e) Ter o processo administrativo completo previsto no Regulamento;
 - f) A não existência de dívidas à Instituição.

NORMA VI

Candidatura e/ou renovação da inscrição

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Documento de identificação do cliente e dos pais ou de quem exerça a responsabilidade parental;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e dos pais ou de quem exerça a responsabilidade parental;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
 - 1.4. Cartão de cliente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;

- 1.5. Boletim de vacinas atualizado e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar;
 - 1.7. Comprovativo de despesas com a habitação e medicação em caso de doença crónica de qualquer membro do agregado familiar, justificada através de declaração médica recente.
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
- 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 9:00 às 12:00 e das 15:30 às 16:30.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número um desta norma deverão ser entregues à Técnica de Serviço Social da Instituição.
 4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela.
 5. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
 6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
 7. As renovações das inscrições são efetuadas anualmente, durante os meses de maio ou junho.
 8. Caso a inscrição não seja renovada, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte.

NORMA VII

Critérios de Prioridade na Admissão

1. Para a admissão na resposta social de Creche, deve ser efetuada uma avaliação social e económica do agregado familiar, aferida em colaboração com os pais ou com quem exerça as responsabilidades parentais, aplicando-se uma ponderação de critérios em razão da situação económica familiar, bem como de outras circunstâncias conducentes à desvantagem social da criança e da respetiva família.
2. São critérios de prioridade:
 - a) Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
 - b) Crianças com deficiência/incapacidade;
 - c) 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;
 - d) Crianças com irmãos que frequentem o CSCV
 - e) Crianças do 1º ou 2º escalão do abono de família, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - f) Crianças do 1º ou 2º escalão do abono de família, cujos encarregados de educação trabalhem, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - g) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - h) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação trabalhem, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - i) Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
3. Em caso de empate, é considerado o cálculo do rendimento "Per Capita", de acordo com a Portaria nº 218 - D/2019, de 15 de julho, dando-se prioridade à criança cujo agregado familiar se encontre numa situação de menor recurso económico.

NORMA VIII

Gratuidade da frequência em Creche

1. A Portaria 198/2022 de 27 de julho, alterada pela Portaria 304/2022 de 22 de dezembro e pela Portaria 75/2023 de 10 de Março, regulamenta as condições específicas da gratuidade da Creche.
2. A gratuidade da frequência aplica-se a:
 - a) Todas as crianças nascidas a partir de 01 de setembro de 2021, inclusive;
 - b) Crianças cujas famílias se enquadram no 1º ou 2º escalão das participações familiares, independentemente da data de nascimento;
3. A gratuidade abrange:
 - a) Todas as atividades e serviços constantes dos artigos 5º e 6º da Portaria nº 262/2011, de 31 de agosto, na sua redação atual, que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento da creche;
 - b) Alimentação;
 - c) Todas as despesas inerentes ao processo de inscrição e seguros;
 - d) As demais previstas na Portaria mencionada no nº1 deste artigo.
 - e) As atividades e serviços extra mensalidade (atividades extracurriculares, requisição de serviço de transporte) estão excluídas da gratuidade.

NORMA IX

Admissão

3. As admissões serão efetuadas sempre que haja vaga.
4. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela responsável técnica deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da entidade competente.
5. São competentes para decidir todos os elementos da Direção.
6. Da decisão será dado conhecimento aos pais ou pessoa que exerça a responsabilidade parental no prazo de 30 dias.
7. Após decisão da admissão da criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
8. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Clientes

1. Será acordado com a família um período de adaptação do cliente, pelo que é aconselhado o aumento gradual do tempo de permanência no estabelecimento. Esta fase não deverá ultrapassar os 30 dias.
2. No primeiro dia no estabelecimento, a equipa técnica é responsável pelo acolhimento do cliente e respetiva família, facultando informações sobre os procedimentos relativos ao acolhimento diário:
 - a) Apresentação da Instituição, educadores e auxiliares;
 - b) Apresentação da criança ao grupo de restantes crianças;
 - c) Recolha de informações sobre a criança pela educadora/responsável de sala;
 - d) Informação aos pais sobre alimentação, sono, higiene e atividades sociopedagógicas;

3. 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, quer à Instituição, quer à família, de rescindir o contrato.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

1. Cada cliente terá um Processo Individual do qual constarão os seguintes elementos:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Ficha de admissão / renovação da matrícula por ano letivo;
- c) Critérios de admissão aplicados;
- d) Prova dos rendimentos familiares e/ou outros documentos de natureza fiscal;
- e) Cópia dos documentos da criança;
- f) Cópia dos documentos do agregado familiar;
- g) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- h) Apólice do seguro escolar;
- i) Informação de saúde / médica (identificação / contacto do médico assistente e informação geral de saúde);
- j) Declaração comprovativa do estado de saúde da criança/declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
- k) Comprovativo da situação de vacinas;
- l) Horário habitual de permanência da criança na Instituição;
- m) Identificação e telefone das pessoas a contactar em situação de emergência e pessoas autorizadas a quem a criança pode ser entregue;
- n) Informação sobre a situação sociofamiliar;
- o) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
- p) Registos de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
- q) Outros documentos e correspondência trocada com o cliente e agregado familiar.

1.1. Este processo é aberto na data de admissão do cliente, sendo-lhe atribuído um número, que o identificará durante a sua frequência no estabelecimento.

1.2. O processo individual poderá ser consultado apenas pelos colaboradores com funções administrativas, direção técnica e direção.

2. Cada cliente terá um Processo Individual Pedagógico/Curricular do qual constarão os seguintes elementos

- a) Informações de saúde;
- b) Fotocópias de prescrições de medicamentos, declarações médicas e documentos de autorização de administração de medicamentos;
- c) Grelhas/registos de avaliações;
- d) Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas, por escrito, para retirar a criança da creche;
- e) Informação sociofamiliar;
- f) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;

- g) Registos das iniciativas de formação e avaliação da sua eficácia realizadas com as famílias das crianças;
 - h) Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) da criança;
 - i) Relatórios de avaliação da implementação do PDI;
 - j) Outros relatórios de desenvolvimento;
 - k) Registos da integração da criança.
3. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
4. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.
5. O processo individual do cliente pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

NORMA XII

Listas de Espera

1. Os clientes que satisfazem as condições de seleção e priorização, mas para os quais não existem vaga, são inscritos na Instituição em lista de espera.
2. A lista de espera é gerida segundo os critérios de admissão acima definidos, tendo cada um deles um valor de ponderação.
3. O responsável pela gestão da lista de espera informa a pessoa que possui a responsabilidade parental da integração do cliente na lista.
4. Serão retirados da lista de espera os candidatos que desistam da inscrição.
5. A lista será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
6. Os representantes do cliente serão informados quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

1. O Centro Social de Castelo Viegas funciona num edifício, integrando outras respostas sociais para além da creche.
2. As suas instalações são compostas por:
 - a) Berçário (salo de berços, sala parque, copa de leite e fraldário) – clientes dos três aos doze meses;
 - b) Sala de atividades 1 ano – clientes dos doze aos vinte e quatro meses. Esta sala possui instalações sanitárias adequadas à faixa etária dos clientes.
 - c) Sala de atividades 2 anos – clientes dos vinte e quatro aos trinta e seis meses. Possui instalações sanitárias adequada à faixa etária dos clientes.
 - d) Espaços comuns: refeitório, sala de acolhimento, cozinha/arrumos/ lavandaria, gabinetes de apoio, espaço exterior de recreio.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

1. A Instituição funciona das 7h30m às 19h00m, de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados oficiais.

2. O período anual de interrupção da atividade será de 1 a 15 de agosto. Poderá ainda haver interrupção nas quadras de Natal (24 ou 26 de dezembro, 31 de dezembro ou 2 de janeiro), Carnaval, Páscoa ou outras devidamente justificadas e deliberadas pela Direção. Todas estas situações serão comunicadas aos Pais/Encarregados de Educação com pelo menos dez dias de antecedência.
3. A criança deverá entrar obrigatoriamente no estabelecimento até às 9h30m, salvo justificação e aviso prévio. Poderá ser solicitado aos pais comprovativo que justifique o atraso.
4. A criança será recebida na sala de acolhimento por uma colaboradora da Instituição que a encaminhará para a respetiva sala, não sendo autorizado o acesso dos pais (ou outras pessoas) à mesma, de forma a não perturbar o seu funcionamento.
5. A criança terá de gozar de um período de férias correspondente a 22 dias úteis.
6. A saída da criança terá de ser feita rigorosamente até às 19horas. A falta de cumprimento do horário de encerramento implica o pagamento de taxas suplementares pelos pais/Encarregado de Educação (2,5€ por cada fração de 15 minutos de atraso).
7. A criança não deve permanecer na Instituição mais de 9 horas diárias.
8. A criança só pode ser entregue aos pais ou a alguém devidamente autorizado por aqueles e registado na ficha no ato da inscrição.
9. Não será permitida a entrega da criança a menores de 16 anos, sem que os pais/Encarregado de Educação tenham assinado um termo de responsabilidade.
10. A família deverá informar de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer (esta informação terá de ser registada pelo Encarregado de Educação em impressos próprios para o efeito e facultados no ato de admissão da criança).

NORMA XV

Entrada e Saída de Visitas

1. Entre a entrega do cliente na Instituição e a sua retirada pelo Encarregado de Educação ou por pessoa(as) por si autorizada(s), o cliente só pode ser visitado por terceiros (ainda que familiares próximos ou não) nos seguintes casos:
 - a) A pedido da Instituição. Neste caso a pessoa convidada tem de ser indicada pelo Encarregado de Educação ou pela Instituição, devendo neste caso ser antecipadamente autorizada pelo Encarregado de Educação.
 - b) A pedido de terceiros (familiares ou não) desde que se façam acompanhar de autorização formal redigida e assinada pelo Encarregado de Educação.
 - c) Por determinação de Tribunal Competente desde que o visitante se faça ainda acompanhar da autorização referida na alínea anterior.
2. As visitas autorizadas ao abrigo do ponto 1 desta norma têm que obrigatoriamente decorrer na presença física de um(a) colaborador(a) da Instituição com categoria não inferior a Educadora de Infância.
3. As visitas não podem ter duração superior a 30 minutos.
4. De forma a não prejudicar o aproveitamento dos clientes, o horário definido para estas visitas decorre obrigatoriamente entre as 16h15m e as 16h45m, em espaço no interior da Instituição a indicar pela acompanhante à visita.
5. A entidade visitante obriga-se a assinar o "Documento de Visita" em dois momentos: no início da visita e no final. Este documento ser-lhe-á entregue pela Instituição e permanecerá sempre em poder da acompanhante. No final constitui arquivo do dossier pedagógico da criança.

- a) O cliente só será presente ao visitante depois de preenchido o referido documento.

NORMA XVI

Pagamentos Suplementares

Não são abrangidos pela gratuidade os seguintes serviços / atividades, pelo que carecem de pagamento:

- a) Serviço de transporte domiciliário (quando requisitado): valor definido anualmente
- b) Quota anual – Plataforma Digital: valor definido anualmente
- c) Atividades extracurriculares: valor definido anualmente

NORMA XVII

Situações Especiais

A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das atividades e serviços extra mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

NORMA XVIII

Seguro Obrigatório

1. A Instituição contratará anualmente um seguro de acidentes pessoais que abrange todas as crianças que frequentam a resposta social.
2. O referido seguro não abrange objetos pessoais que as crianças possam utilizar ou trazer, como por exemplo: óculos, aparelhos dentários, auditivos, objetos de ouro, entre outros.

NORMA XIX

Refeições

1. O regime alimentar é estabelecido tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases do desenvolvimento da criança. A alimentação será variada, bem confeccionada e adequada quantitativa e qualitativamente à idade da criança.
2. As ementas devidamente datadas são afixadas semanalmente em local bem visível de modo a poderem ser consultadas facilmente.
3. Não haverá lugar a dietas especiais. Nestas situações e, na impossibilidade da Instituição fazer a dieta prescrita, será encontrada, em conjunto com a família, a forma mais adequada de solucionar a questão.
4. A Instituição fornece almoço e lanche nos seguintes horários:
 - a) Almoço: das 11h30m às 12h30m
 - b) Lanche: das 15h30m às 16h30m
5. Por motivos imprevistos, as ementas poderão sofrer alterações. Estas alterações são registadas e afixadas junto às ementas.
6. Até aos 12 meses, o fornecimento de papas e/ou aleitamento artificial está incluído na mensalidade (exceto situações especiais). Após completarem 12 meses, o fornecimento de aleitamento artificial, papas e/ou iogurtes (diferentes dos que normalmente são adquiridos pela Instituição) será da responsabilidade dos Encarregados de Educação.
7. Não serão servidos pequenos-almoços à hora de entrada da criança, pelo que os pais deverão entregá-la devidamente alimentada.
8. No caso da criança ser alérgica a algum alimento, esse facto deve ser comunicado.

NORMA XX

Condições de Saúde e Higiene

1. Não será permitida a entrada de crianças na Instituição:
 - a) que apresentem sintomas e sinais de doença;
 - b) que apresentem falta de higiene e existência de parasitas (nestas situações, o Encarregado de Educação é alertado de imediato para vir buscar a criança e proceder à desinfeção. As crianças não poderão frequentar a Instituição até que apresentem a cabeça completamente limpa).
 - c) que não façam apresentação de uma declaração médica, depois de estarem doentes mais de 3 dias.
2. Sempre que se note na criança, algum sinal de falta de saúde, os pais serão informados, o mais brevemente possível, para que tomem as providências necessárias, devendo comparecer sem demora, no local, a fim de tomarem conta do menor.
3. Os pais deverão informar dos casos de indisposições noturnas, pequenas enxaquecas ou outras perturbações que tenham notado na criança.
4. Se ao receber a criança, a auxiliar notar sinais de doença que vá prejudicar a própria, ou outras crianças, não permitirá que esta fique no estabelecimento.
5. No caso de acidente ou doença súbita que necessite de tratamento imediato, tomar-se-ão as seguintes medidas:
 - a) recorrer ao médico, ou aos serviços hospitalares;
 - b) fazer a comunicação aos pais que devem comparecer, de imediato, no local indicado.
6. Se a criança estiver a fazer qualquer tratamento, os pais deverão informar a Educadora/Auxiliar sobre a medicação prescrita pelo médico e, neste caso, assinar um documento disponibilizado pela Instituição, em como solicitam e se responsabilizam pela medicação que a criança está a tomar. Neste documento ficará também registada toda a informação sobre o problema que a criança tem, a identificação correta, a quantidade a ser administrada e os horários da toma.
7. Caso a criança tenha de ficar em casa por motivo de doença, se a educadora da sala o pedir, deverá quando voltar para o Centro Social de Castelo Viegas, vir acompanhada da respetiva declaração médica comprovando o seu total restabelecimento e a ausência de perigo de contágio, no caso de doença infectocontagiosa.
8. Todos os medicamentos que a criança tenha de tomar durante as horas de permanência na Instituição, deverão vir identificados com o nome da criança, as horas de administração dos remédios e ficarão na Instituição durante o período de tratamento.
9. A Instituição pode encerrar pontualmente para desinfeção dos equipamentos e instalações, sendo que os Pais/Encarregados de Educação serão avisados com uma antecedência mínima de 5 dias.

NORMA XXI

Gestão e Prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos

1. De acordo com o Manual de Gestão e Prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos em vigor na Instituição, no caso de uma suspeita ou constatação, a Assistente Social desenvolve relatório circunstanciado do assunto do qual dará conhecimento imediato à entidade responsável pela gestão do assunto em presença, dando ainda conhecimento à Direção da Instituição.
2. A Instituição fica na incumbência de alertar a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens sempre que seja detetado uma situação de negligência ou maus-tratos nas crianças.

NORMA XXII

Atividades/Serviços Prestados

Os serviços prestados têm que obedecer às seguintes regras:

- a) Contribuir para o desenvolvimento integral da criança, respeitando sempre a sua individualidade e as suas necessidades;
- b) Os Pais/Encarregados de Educação têm o dever de assegurar os cuidados de higiene, alimentação e conforto necessário ao desenvolvimento integral das crianças, para além da intervenção da Instituição, sendo que esta nunca substitui as suas competências e responsabilidade;
- c) Os Pais/Encarregados de Educação deverão entregar os materiais solicitados, necessários à boa prestação dos serviços.

NORMA XXIII

Passeios ou Deslocações

Durante o ano letivo decorrerão algumas atividades que implicam a deslocação dos clientes e que obedecem às seguintes regras:

- a) As deslocações serão comunicadas aos Encarregados de Educação com a antecedência mínima de 24 horas;
- b) Para todas as deslocações será obrigatória a autorização, por escrito, do Encarregado de Educação em documento próprio;
- c) O Encarregado de Educação deverá providenciar que o cliente utilize o vestuário adequado e que seja portador dos materiais solicitados;
- d) As deslocações poderão estar sujeitas a um pagamento extraordinário, a ser comunicado atempadamente aos mesmos.

NORMA XXIV

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

É constituído por Técnica de Serviço Social, Educadora, Pessoal Auxiliar, Cozinheira e Ajudante de Cozinha e Motorista, a quem compete:

a) Técnica de Serviço Social:

- Elaborar mapas mensais de organização de serviços;
- Acompanhar a execução do programa anual de atividades;
- Acompanhar beneficiários do Programa FEAC – Fundo Europeu de Auxílio aos Carenciados
- Admissão e integração de novos clientes;
- Organizar e manter atualizados os processos individuais dos clientes;
- Prestar apoio social a clientes e famílias;
- Elaborar o mapa mensal de frequência de clientes e enviar para a Segurança Social;
- Realizar tarefas de âmbito administrativo relacionadas com o Serviço Social.

b) Educadora de Infância:

- Realizar atividades com as crianças, promovendo o acompanhamento e desenvolvimento integral da criança, nomeadamente psicomotor, afetivo, intelectual, social e moral;
- Estabelecer contactos com os pais;

- Elaborar o projeto pedagógico da sua sala e colaborar ativamente na elaboração do Projeto Educativo da Instituição;

- Coordenar a Auxiliar de Educação sobre o desenrolar do projeto para um melhor acompanhamento das atividades;

- Assegurar o bem-estar a nível de higiene, segurança, saúde e alimentação dos clientes;
- Assumir a organização da valência;
- Avaliar o desenvolvimento dos clientes.

c) Auxiliar de Educação:

- Servir refeições aos clientes;
- Apoiar os clientes na realização de atividades lúdico-pedagógicas;
- Apoiar os clientes em passeios;
- Prestar cuidados de higiene e saúde aos clientes;
- Zelar pela limpeza das instalações;
- Acolhimento e entrega dos clientes.

d) Cozinheira

- Preparar e confeccionar as refeições;
- Fazer cumprir as regras de HACCP;
- Zelar pela limpeza da cozinha e utensílios;
- Controlo de existências de alimentos.

e) Ajudante de Cozinha

- Apoiar a preparação e confeção das refeições;
- Cumprir as regras de HACCP;
- Executar a limpeza da cozinha e utensílios.

f) Auxiliar Serviços Gerais

- Manter a higiene e a segurança do local de trabalho.

g) Motorista

- Responsável pelo transporte domiciliário dos clientes;
- Zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos;
- Zelar pela manutenção mecânica e pelas inspeções, respeitando prazos estipulados para as intervenções.

NORMA XXV

Direção Técnica e Pedagógica

1. A Direção Técnica desta Instituição é desempenhada por uma Técnica de Serviço Social, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

Compete à Direção Técnica:

- Desenvolver um modelo de gestão adequado ao bom funcionamento da creche;
- Supervisionar os critérios de admissão, conforme o disposto no regulamento interno;
- Promover a melhoria contínua dos serviços prestados e a gestão de programas internos de qualidade;
- Gerir, coordenar e supervisionar os colaboradores da Instituição;
- Enquadrar e acompanhar os colaboradores da creche;
- Implementar programas de formação, inicial e contínua, dirigida aos colaboradores;

- Incentivar a participação das famílias e da equipa no planeamento e avaliação das atividades, promovendo uma continuidade educativa;

- Assegurar a interlocução com outras entidades e serviços, tendo em conta o bem-estar das crianças.

2. A Direção Pedagógica é desempenhada por uma Educadora de Infância, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

Compete à Direção Pedagógica:

- Coordenar a aplicação do projeto pedagógico da Instituição;

- Orientar tecnicamente toda a ação do pessoal docente, técnico e auxiliar;

- Organizar, de acordo com as normas gerais da Instituição, a distribuição do serviço docente e não docente no âmbito das valências;

- Substituir, a pedido da Direção da Instituição, outros elementos técnicos, nas suas faltas e impedimentos;

- Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento das diversas valências;

- Promover reuniões de trabalho regulares, com o pessoal docente e não docente;

- Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento da valência o exija;

- Implementar a execução das linhas de orientação curricular e a coordenação da atividade educativa;

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVI

Direitos dos Clientes / Encarregados de Educação

São direitos dos clientes e famílias:

a) o respeito pela sua identidade pessoal 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 e políticas;

c) obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;

d) a 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 necessidade;

g) ter acesso à ementa semanal;

h) apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

NORMA XXVII

Deveres dos Clientes / Encarregados de Educação

São deveres dos clientes:

a) colaborar com a equipa educativa, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;

b) tratar com respeito e dignidade os colaboradores e os dirigentes da Instituição;

c) comunicar atempadamente as alterações que estiverem na base da celebração deste contrato;

d) participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;

e) proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;



- f) observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da Creche, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- h) cumprir o horário da Instituição.

NORMA XXVIII

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- a) ver reconhecida a sua 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 participação financeira e do apoio técnico;
- c) proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Encarregado de Educação 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 deste serviço;
- e) ao 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;
- f) sempre que necessário, poderão proceder a deliberações acerca de ajustamentos nas participações familiares, segundo o critério do custo real das crianças em cada valência.

NORMA XXIX

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

- a) respeito pela individualidade dos clientes e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) criação e manutenção das 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 dos clientes/famíliares;
- g) manter os processos dos utentes atualizados;
- h) garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA XXX

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

A Instituição não se responsabiliza por valores ou bens que os clientes possam trazer, nomeadamente dinheiro, telemóveis, anéis, pulseiras, fios, brinquedos, assim como próteses visuais, auditivas, etc.

NORMA XXXI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. As ausências da criança (por situações especiais e devidamente justificadas) devem ser comunicadas por escrito à direção técnica;
2. A interrupção do serviço, por motivos de férias da criança, deverá ser comunicada no mínimo com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade, sofre uma redução conforme definido no ponto Norma XIX (Redução da Participação Familiar).

NORMA XXXII

Contrato

Nos termos de legislação em vigor é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços entre o Encarregado de Educação/ responsável legal pelo cliente e a Instituição, no ato de admissão.

NORMA XXXIII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

Conforme o estipulado no contrato de prestação de serviços, estes cessarão quando:

1. Não forem cumpridas as disposições do presente Regulamento Interno;
2. Exista uma rescisão do Contrato de Prestação de Serviços por uma das partes, devidamente justificada e comunicada com a antecedência mínima de 30 dias, não existindo lugar a nenhum tipo de reembolso ou indemnização. Quando não se verificar o cumprimento deste prazo, a parte que rescinde, tem que assegurar o pagamento da participação familiar do mês em curso.
3. Não sejam regularizadas as dívidas até ao limite de 90 dias consecutivos.
4. Quando o contrato de prestação de serviços celebrado chegue ao seu termo, sem que seja renovado.

NORMA XXXIV

Metodologia para Gestão de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica ou de qualquer outro colaborador da Instituição, sempre que desejado. A instituição possui livro de reclamações em formato eletrónico.

1. Eventuais reclamações podem ser apresentadas à Instituição quer verbal quer formalmente.
2. A reclamação receberá um tratamento imediato da Assistente Social que providenciará do seguinte modo:
 - Analisar e satisfazer a reclamação, caso a solução seja do âmbito das suas competências.
 - Caso contrário, transferir para a Direção, dando disso conhecimento ao reclamante.
3. Ao reclamante deverá ser dada resposta no prazo máximo de 15 dias.
4. De todas as reclamações, a Assistente Social da Instituição elaborará relatório para arquivo e conhecimento da Direção.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXV
Alterações ao Regulamento

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 ao presente Regulamento serão comunicadas aos respetivos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, bem como ao Instituto de Segurança Social, I.P., 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.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno aos pais ou a quem assuma as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXVI
Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXVII
Entrada em Vigor

Revisto e aprovado em Assembleia Geral a 25 de novembro de 2024, conforme ata n.4.
Comunicado à Segurança Social em 26 de novembro de 2024, ofício nº 21/2024
O presente regulamento entra em vigor em 01 de janeiro de 2025.

A Direção

Gliciana Nírcia Domingues Perla
Yónica Alexandra Lopes dos Santos Amaral
Carlos Alberto Lopes da Silva Dias
Cristiana Brito Fernandes Correia

