



JUNTOS  
TOCAMOS  
AS ESTRELAS

CENTRO SOCIAL DE CASTELO VIEGAS

*[Handwritten signatures]*

## 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/2021de 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 exerce a responsabilidade parental;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e dos pais ou de quem exerce 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

### Gratuitidade 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 gratuitidade da Creche.
2. A gratuitidade 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 comparticipações familiares, independentemente da data de nascimento;
3. A gratuitidade 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 gratuitidade.

## 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 exerce 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 liberação 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 adequadas 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 gratuitidade 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 desinfecção. 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 desinfecção 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;
- Enquadurar e acompanhar os colaboradores da creche;
- Implementar programas de formação, inicial e contínua, dirigida aos colaboradores;

- Incentivar a participação faz 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 estiveram 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, consequentemente, 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 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 comparticipações 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/familiares;
- 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 XIXX (Redução da Comparticipação 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 comparticipação 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 verifiquem 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 exerce 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.º 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

Graça Nárra Domingos Park  
Mónica Alexandra Lopes dos Santos Amaral  
Carlo Mário Lobo da Costa Dias  
Cristiana Sofia Fernandes Correia

