

## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CRECHE**

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, em Agosto de 2006, para a resposta social de CRECHE, que se rege pelas seguintes normas:

#### **NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

A resposta social CRECHE rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172 - A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, alterada pela Portaria n.º 411/2012, de 14 de dezembro – Aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da CRECHE;
- d) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- g) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

#### **NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,**

1. A CRECHE é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, destinada a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.
2. Constituem objetivos da CRECHE:
  - a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - b) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;
  - 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) Incutir hábitos de higiene e de defesa da saúde;
  - g) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

**NORMA 4ª**  
**ATIVIDADES E SERVIÇOS**

1. A CRECHE 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, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene pessoal;
  - c) Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
  - c) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
  - d) Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança.

**CAPÍTULO II**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO DAS CRIANÇAS**

**NORMA 5ª**  
**INSCRIÇÃO E/OU RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão do utente deverá ser preenchida a ficha de identificação que constitui parte integrante do processo da criança, devendo ser feita prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
  - a) Os dados necessários que constam do BI ou Cartão do Cidadão da criança, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
  - b) Identificação do número de Contribuinte da criança, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
  - c) Identificação do número de Beneficiário da Segurança Social da criança, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
  - d) Identificação do número de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que a criança pertença;
  - e) Boletim de vacinas atualizado;
  - f) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
  - g) Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar;
  - h) Declaração de gastos fixos;
  - i) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais em como autorizam a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - j) Informação médica sobre alergias, intolerância a alimentos e/ou da necessidade de dietas específicas;
  - k) No caso de a criança ser portadora de deficiência ou de um cuidado especial torna-se obrigatório a orientação escrita pelo médico que acompanha a criança;
  - l) Cartão de Cidadão da pessoa que substitui os pais/encarregado de educação em caso de impossibilidade destes de recolher a criança no final do dia;
  - m) Contacto para o caso de ocorrer alguma situação de doença ou de acidente;
  - n) Certidão da Sentença Judicial do Processo de Regulação das Responsabilidades Parentais.
2. A candidatura poderá ser feita durante todo o ano, tendo em conta as condições específicas do funcionamento da Creche;
3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretária do Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de

inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

6. As renovações das inscrições devem ser efetuadas, anualmente, durante o mês de Maio, mediante o pagamento de um valor de matrícula, relativo a custos administrativos associados à constituição do processo individual da criança, a fixar a cada ano, contudo poderão haver exceções mediante justificativo válido;
7. Caso a inscrição não seja renovada até ao último dia útil do mês de Maio, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte;
8. Caso se verifiquem mensalidades em atraso, não será renovada a inscrição.
9. Em casos de omissão, falsas declarações comportamentos incorretos ou difamação da Instituição em situações prévias, a admissão fica condicionada à decisão da Direção.

### **NORMA 6ª** **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade sequencial na admissão das crianças:

1. Crianças em situação maior vulnerabilidade económica e social;
2. Crianças em situação de risco social;
3. Ausência ou indisponibilidade dos pais em assegurar aos filhos os cuidados necessários;
4. Crianças de famílias monoparentais ou famílias numerosas;
5. Crianças com irmãos a frequentarem o equipamento;
6. Crianças cujos pais (ou quem exerça as responsabilidades parentais) trabalhem na área do estabelecimento;
7. Crianças órfãs de pais bombeiros;
8. Ordem de inscrição.

### **NORMA 7ª** **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica, deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Presidente da Direção do Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro, sendo deliberado em reunião de Direção quando assim se justifique.
3. Da decisão será dado conhecimento aos pais ou pessoa que exerça a responsabilidade parental no prazo de quinze dias, por telefone;
4. Após decisão favorável à 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;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Na admissão deverão ainda ser assinadas, pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, as seguintes declarações de autorização:
  - a) Da(s) pessoa(s) a quem a criança possa ser entregue;
  - b) De administração de ben-u-ron, em caso de febre superior a 38,5°C (sendo fornecida e atualizada a informação relativa à respetiva dosagem);
  - c) De registo fotográfico e vídeo das crianças para constituição do respetivo portefólio;
  - d) De registo fotográfico e vídeo das crianças para outros fins (não devendo, mesmo nestes casos, ser partilhado em redes sociais ou sítios alojados na internet, exceto se não houver qualquer possibilidade de reconhecimento facial da criança);
  - e) De saídas à comunidade;
7. No ato de admissão são devidos o pagamento da inscrição e da primeira mensalidade;
8. As crianças que não sejam admitidas, e cujos pais mantenham o interesse na sua admissão, deverão manter-se em lista de espera, sem prejuízo do arquivamento do processo daquelas em que esse interesse não se mantenha.

## **NORMA 8ª**

### **ACOLHIMENTOS INICIAL**

1. O acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os 30 dias, inicia-se com a elaboração de Programa de Acolhimento Inicial da Criança, em estreita articulação com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais obedece às seguintes regras e procedimentos:
  - a) No primeiro dia da criança no estabelecimento ficará disponível o educador/auxiliar de ação educativa para acolher cada criança e família;
  - b) Os pais são encorajados a permanecer na sala com a criança durante o período de tempo considerado necessário para diminuir o impacto da nova situação;
  - c) Aos pais é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
  - d) Durante esse período de tempo a família é envolvida nas atividades que as crianças realizarem;
  - e) Tanto quanto possível, durante o período de adaptação o tempo de permanência da criança no estabelecimento deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado;
2. Será efetuada uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, indicando como decorreu a adaptação da criança (Relatório do Acolhimento Inicial). No entanto, se ainda durante o período de acolhimento a criança manifestar sinais de inadaptação, será realizada uma avaliação, identificando as manifestações e fatores que não permitiram a adaptação e procurando que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, à instituição e à família, de revogar o contrato.

## **NORMA 9ª**

### **PROCESSO INDIVIDUAL DA CRIANÇA**

1. Do processo individual da criança utente deve constar:
  - a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança e sua família e respetivos comprovativos
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Horário habitual de permanência da criança na creche;
  - d) Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;
  - e) Identificação e contacto do médico assistente;
  - f) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
  - f) Comprovação da situação das vacinas;
  - g) Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas, por escrito, para retirar a criança da creche;
  - h) Informação sociofamiliar;
  - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - j) Exemplar da apólice de seguro escolar;
  - k) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
  - l) Registos das iniciativas de formação e avaliação da sua eficácia realizadas com as famílias das crianças;
  - m) Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) da criança;
  - n) Relatórios de avaliação da implementação do PDI;
  - o) Outros relatórios de desenvolvimento;
  - p) Registos da integração da criança;
  - q) Avaliação do Projeto Pedagógico de Sala
  - r) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;

2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;
4. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado – e, no que toca aos dados pessoais, retificado – pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

### **CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA 10ª FREQUÊNCIA**

Para efeitos de frequência da CRECHE, importa assegurar que:

1. A criança não seja portadora de doença que impeça a frequência da resposta social, podendo em caso de dúvida ser essa condição comprovada por declaração médica;
2. Quando se trate da admissão de criança com necessidades de saúde especiais, seja garantida previamente à frequência a colaboração das equipas locais de intervenção na infância.

#### **NORMA 11ª HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

1. A Creche funciona das 7:30 horas às 18:45 horas (com tolerância até as 19:00 horas) de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados nacionais e municipais, dias santos, dias 24, 26 e 31 de Dezembro, terça-feira de Carnaval e no mês de Agosto salvo exceções deliberadas em reunião de Direção;
2. As crianças deverão entrar no estabelecimento até às 10:00 horas, salvo justificação e aviso prévio;
3. Se a Creche necessitar de fechar por motivos justificados, serão os pais/encarregados de educação avisados com a devida antecedência;
4. A abertura da Creche no mês de Agosto fica condicionada:
  - a) À necessidade da maioria das famílias das crianças requererem em impresso próprio, até 15 de Março, a frequência no mês de Agosto, indicando qual o período correspondente a 22 dias úteis que a criança deixa de frequentar a Creche, para usufruir das férias em comum;
  - b) O funcionamento da Creche no mês de Agosto implica o seu encerramento na última semana para preparação das instalações para o ano seguinte;
5. A família deverá entregar a criança no local de receção indicado, à técnica que estiver de serviço para os recolher;
6. A hora de chegada e de saída da criança deverá ser registada.
7. As crianças só podem ser entregues aos pais ou a alguém devidamente autorizado por aqueles e registado na ficha no ato da inscrição;
8. Após entrega das crianças aos pais/pessoas responsáveis, são estes obrigados ao dever de vigia e cuidado sobre os mesmos, não se responsabilizando a Instituição por acidente que ocorram com as crianças ou anomalias que estes provoquem.
9. A família deverá informar de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer;
10. Cada criança não deverá frequentar a CRECHE mais do que (11) horas diárias, devendo igualmente usufruir de um período de férias em comum com a família.

#### **NORMA 12ª CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA***

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12-D}{N}$$

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
  - a) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - b) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - c) Tutores e pessoas a quem a criança esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - d) Adotados e tutelados por qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
  - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
  - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
  - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
  - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
  - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

**NORMA 13ª**  
**TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços da CRECHE é determinada pelo posicionamento, num dos escalões abaixo apresentados e indexados à RMMG, de acordo com o rendimento *per capita* do agregado familiar:

Escalões	1º	2º	3º	4º	5º	6º
RMMG	≤30%	>30% ≤50%	>50% ≤70%	>70% ≤100%	>100% ≤150%	>150%

2. O valor da comparticipação familiar mensal é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento *per capita mensal do agregado familiar*, conforme se apresenta:

Escalões de rendimento	% a aplicar *
1º	15%
2º	22,5%
3º	27,5%
4º	30%
5º	32,5%
6º	35%

\* Os valores acima apresentados são os que constam do Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho.

- 3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
- 4. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- 5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
- 6. Em caso de alteração à tabela em vigor os pais/encarregados de educação serão avisados com 15 dias de antecedência).
- 7. Nas vagas extra-acordo de cooperação, a Instituição aplica as regras para o cálculo das mensalidades, mencionadas nas normas 12.º e seguintes.

**NORMA 14ª**  
**MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

- 1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real da criança, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
- 2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano letivo, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*.

**NORMA 15ª**  
**PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
2. A frequência da CRECHE implica o pagamento de 12 meses, podendo haver uma eventual redução do mês de agosto, caso a criança não frequente, ou frequente apenas parcialmente, o mês de agosto;
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente à sua realização, na secretaria do Centro Social, ou diretamente à Educadora da Sala, mediante o que for determinado no aviso enviado aos pais/encarregados de Educação.
4. No caso de, após efetuar o pagamento da mensalidade a criança desistir, não haverá direito de reembolso da mensalidade paga;
5. Em caso de recusa da apresentação da documentação comprovativa dos rendimentos do agregado Familiar da Criança, para realizar cálculo da mensalidade, ou para renovação da inscrição é legítimo à instituição aplicar a comparticipação máxima, até que sejam disponibilizados as informações e documentos solicitados;
6. A comparticipação máxima é fixada em reunião de Direção e sujeita a atualização no início de cada ano letivo (anexo I).
7. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
8. Casos que mereçam avaliação da situação, serão expostos à Direção e serão decididos por esta.

**NORMA 16ª**  
**DESCONTO NAS MENSALIDADES**

1. Em caso de dois irmãos a frequentar a Instituição em simultâneo, haverá lugar a uma redução de 20% pela frequência de resposta socioeducativa da Instituição na mensalidade do segundo irmão;
2. Haverá lugar a uma redução de 40% para filhos de colaboradores;
3. As ausências iguais ou superiores a 10 dias úteis, consecutivos, desde que devidamente justificadas (por motivos médicos), a mensalidade sofrerá uma redução de 10% no mês seguinte;
4. As ausências entre 30 a 60 dias seguidas, por motivo considerado grave, e devidamente justificadas, nomeadamente situações de doença, acidente, férias, acompanhamento de familiares e outras relacionadas com a integração social e familiar da criança, o lugar é cativo, mediante o pagamento de 50% da mensalidade, findos os 180 dias, a inscrição será suspensa;

**CAPÍTULO IV**  
**DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

**NORMA 17ª**  
**ALIMENTAÇÃO**

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada, e adaptada às suas especificidades culturais fornecida pela Creche, mediante ementas semanais elaboradas por a Diretora Técnica com aconselhamento de uma Nutricionista e afixadas em local visível e adequado e acessível aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais;
2. A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã, almoço, lanche da tarde e reforço de fim de tarde;



3. O leite em pó são fornecidos pelos pais das crianças, até um ano, ou quem exerça as responsabilidades parentais das crianças. As papas são fornecidas pela Instituição salvo se os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais preferirem uma papa específica (sendo, nestes casos, sua responsabilidade a disponibilização das mesmas);
4. No caso de a criança ser alérgica a algum alimento, esse facto deve ser comunicado para adequação da dieta alimentar;
5. Os pais/encarregados de educação devem informar a Instituição quando o seu filho necessite de uma dieta alimentar especial, o que deve ser documentado em declaração médica.

### **NORMA 18ª** **SAÚDE E CUIDADOS DE HIGIENE**

1. As crianças que se encontram em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (por exemplo horários e dosagem);
2. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vômitos ou diarreia, os encarregados de educação serão avisados, a fim de com a maior brevidade, retirarem a criança da creche e providenciarem as diligências julgadas necessárias;
3. No momento da inscrição, os pais/Encarregados de Educação, concordando, devem assinar uma autorização para administrar "paracetamol", à criança, em caso desta surgir subitamente com febre na instituição;
4. No caso de a criança ter habitualmente convulsões, com febre, os pais devem prevenir a Educadora, e devem entregar-lhe uma declaração médica, passada pelo médico de família, com as instruções sobre os procedimentos a ter em tais circunstâncias;
5. Os medicamentos que a criança necessite deverão ser entregues à responsável da sala, ou a quem estiver a receber as crianças, devidamente acondicionados, juntamente com uma nota escrita, onde conste o nome da criança e as informações todas necessárias, caso contrário a Instituição não se responsabiliza pelas perdas de medicação, nem pela sua validade;
6. Só serão ministrados os medicamentos que forem mencionados e registados em ficha própria preenchida e assinada no ato da entrega da criança na Instituição.
7. Sempre que a criança se ausentar durante 5 dias consecutivos, por motivo de doença, deverá apresentar, na altura do seu regresso à creche, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento;
8. Em caso de acidente da criança na Creche, os pais ou quem exerça a responsabilidade parental serão de imediato informados e as crianças serão imediatamente assistidas, inclusive encaminhadas para o hospital, sempre acompanhadas por um profissional da creche;
9. As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são a expensas dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
10. As crianças devem apresentar-se diariamente asseadas tanto no corpo como no vestuário;
11. Todos os pais/Encarregados de Educação devem ter cuidado de manter em perfeito estado de higiene o couro cabeludo das crianças. Caso as mesmas apresentem indícios de parasitas, terão de permanecer em casa, o tempo necessário para fazer o tratamento;
12. As chupetas devem vir em caixas próprias, devidamente identificadas, com cordão e mola.
13. A desinfestação das instalações é feita anualmente e sempre que for verificada essa necessidade;
14. No espaço interior da Creche, só se poderá circular com sapatos protegidos por pantalonas, as colaboradoras, em vez de pantalonas poderão usar calçado próprio;
15. Os copos/garrafas de água que as crianças utilizam para beber estão identificados com o seu nome, possuindo cada uma o seu.

**NORMA 19ª**  
**VESTUÁRIO E OBJETOS DE USO PESSOAL**

1. As roupas de cama são fornecidas pela Creche;
2. Os encarregados de educação devem fornecer chupetas, assim como um saco para a roupa suja, tudo devidamente identificado com o nome da criança;
3. As crianças devem trazer uma muda de roupa, na sua mochila;
4. Durante a permanência na Instituição, as crianças deverão obrigatoriamente usar bata, devidamente identificada com o seu nome e trazer a mesma vestida de casa.
5. Os pais/Encarregados de Educação são responsáveis pela aquisição das batas, uniformes e chapéus, não podem realizar nenhuma alteração ao modelo da bata;
6. Para tal, no início de cada ano letivo, a coordenadora pedagógica organiza a lista das crianças para proceder à encomenda e compra das batas e outros, quando necessário;
7. Por motivos de segurança das crianças, é proibido o uso de calçado que não esteja preso ao pé.
8. Durante a permanência na Creche, a criança utiliza as suas fraldas descartáveis, toalhinhas, babetes e biberão.
9. A Instituição/Creche não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.

**NORMA 20ª**  
**ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA**

Com o objetivo de estreitar o contacto com as famílias das crianças, definem-se alguns princípios orientadores:

1. Haverá, semanalmente, uma hora de atendimento aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, com marcação prévia;
2. O Plano Individual da Criança será validado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, sendo semestralmente, e sempre que se justifique, realizada a sua avaliação com o envolvimento dos mesmos;
3. Semestralmente, ou sempre que se justifique, serão realizadas reuniões/ações de capacitação/informação com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais (de acordo com o projeto pedagógico);
4. Aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, quando solicitado, será facultado o conhecimento das informações constantes do Processo Individual da Criança;
5. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão envolvidos nas atividades realizadas na CRECHE, de acordo com o plano anual de atividades e o projeto pedagógico em vigor.

**NORMA 21ª**  
**ATIVIDADES PEDAGÓGICAS, LÚDICAS E DE MOTRICIDADE**

As atividades pedagógicas serão organizadas em conformidade com o projeto educativo da CRECHE e realizadas respeitando a idade e as necessidades específicas das crianças.

**NORMA 22ª**  
**ATIVIDADES DE EXTERIOR**

A Creche organiza passeios e outras atividades no exterior, inseridos no plano pedagógico, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade da criança;

1. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, dos pais/encarregados de educação aquando da realização de cada atividade;
2. Eventualmente, algumas atividades podem exigir uma participação financeira complementar, de acordo com o n.º 3 da NORMA 15ª

**NORMA 23ª**

## **PESSOAS QUE PODEM RECOLHER A CRIANÇA**

1. No ato de inscrição será obrigatório o fornecimento da lista de pessoas acompanhado por uma cópia do Cartão de Cidadão., habilitadas a recolher a criança em substituição dos pais/Encarregados de Educação;
2. Sendo que, em nenhuma circunstância será a criança entregue a outra pessoa que não as indicadas na supra- referida lista;
3. A pessoa que vier recolher a criança deverá se fazer acompanhar do respetivo documento de identificação;

## **CAPÍTULO V RECURSOS**

### **NORMA 24ª INSTALAÇÕES**

As instalações da Creche são compostas:

1. Áreas reservadas às crianças:
  - 1.1 Berçário;
  - 1.2 Salas de atividades organizadas por grupos etários;
  - 1.3 Sala de refeições;
  - 1.4 Instalações sanitárias;
  - 1.5 Recreios de exterior;
  - 1.6 Parque infantil;
2. Área reservada à amamentação;

### **NORMA 25ª PESSOAL**

1. A intervenção é assegurada por uma equipa técnica dimensionada em função da capacidade da creche e dos grupos de crianças, devendo ser constituída por:
  - a) Duas unidades de pessoal, técnicos na área do desenvolvimento infantil ou ajudantes de acção educativa, por cada grupo até à aquisição de marcha que garantam o acompanhamento e vigilância das crianças;
  - b) Um educador de infância e um ajudante de acção educativa por cada grupo, a partir da aquisição da marcha;
  - c) Um ajudante de acção educativa para assegurar o pleno funcionamento do período de abertura e de encerramento da creche.
2. Nos casos em que a confecção de refeições e a higiene do ambiente não sejam objecto de contratualização externa, deve, ainda, ser previsto pessoal que assegure a prestação dos respectivos serviços.
3. A creche pode contar com a colaboração de voluntários, devidamente enquadrados, não podendo estes ser considerados para efeitos do disposto nos números anteriores.

### **NORMA 26ª DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A direcção técnica é assegurada, preferencialmente, por um educador de infância, podendo ser assumida por outros profissionais com licenciatura em Ciências Sociais e Humanas ou em outras áreas das Ciências da Educação;
2. Ao director técnico compete:
  - a) Desenvolver um modelo de gestão adequado ao bom funcionamento da creche;
  - b) Supervisionar os critérios de admissão, conforme o disposto no regulamento interno;
  - c) Promover a melhoria contínua dos serviços prestados e a gestão de programas internos de qualidade;
  - d) Gerir, coordenar e supervisionar os profissionais;
  - e) Enquadrar e acompanhar os profissionais da creche;
  - f) Implementar programas de formação, inicial e contínua, dirigidos aos profissionais;

- g) Incentivar a participação das famílias e da equipa no planeamento e avaliação das actividades, promovendo uma continuidade educativa;
- h) Assegurar a interlocução com outras entidades e serviços, tendo em conta o bem-estar das crianças.

## **CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 27ª DIREITOS E DEVERES DAS CRIANÇAS E FAMÍLIAS**

1. São direitos das crianças 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) Receber cuidados de higiene, segurança e alimentação;
  - e) A ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
  - f) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - g) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e necessidade;
  - h) Ter acesso à ementa semanal;
  - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  
2. São deveres das crianças e famílias:
  - a) Colaborar com a equipa da CRECHE, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
  - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da CRECHE e os dirigentes da Instituição;
  - c) Acompanhar as crianças nas instalações da Creche, até entrega efectiva ao responsável por cada sala, devendo as mesmas trazer vestidas as batas sem qualquer alteração ao modelo;
  - d) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração deste contrato;
  - e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
  - f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
  - g) Cumprir horários fixados;
  - h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da CRECHE, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - i) Prestar todas as informações necessárias para a inscrição das crianças;
  - j) Trazer a prescrição médica quando as crianças tenham necessidade da toma de medicamentos;
  - k) Participar nas reuniões da Creche e justificar as faltas das crianças;
  - l) Comunicar por escrito à Direcção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

### **NORMA 28ª DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. 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 comparticipação financeira

- e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares 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;
2. São deveres da Instituição:
- a) Respeito pela individualidade dos utentes 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 utentes, e da avaliação da satisfação das famílias e colaboradores;
  - g) Manter os processos dos utentes atualizados;
  - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
  - i) Assegurar um plano de formação contínua dos seus colaboradores.

### **NORMA 29ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DA DIRECÇÃO DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Direção da Instituição:
- a) A lealdade e respeito por parte dos Utentes e pessoas próximas;
  - b) Exigir o cumprimento do presente regulamento;
  - c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.
2. São deveres da Direção da Instituição:
- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
  - b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos Utentes;
  - c) Garantir aos Utentes a sua individualidade e privacidade;
  - d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
  - e) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
  - f) Possuir livro de reclamações.

### **NORMA 30ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DOS(AS) COLABORADORES(AS) DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos dos colaboradores da Instituição:
- a) Ser tratado com dignidade e respeito pelos superiores hierárquicos, pelos colaboradores e pelos Utentes;
  - b) Usufruir de um tratamento em igualdade de direitos;
  - c) Ser incluído, sempre que possível, nas atividades socioculturais promovidas pela Instituição.

2. São deveres dos colaboradores da Instituição:
  - a) Todas as funcionárias têm de comparecer no serviço com assiduidade e pontualidade;
  - b) Nenhuma funcionária se pode ausentar do seu local de trabalho para o exterior, durante o seu horário de trabalho sem autorização;
  - c) Os colaboradores não podem interferir nos assuntos que dizem respeito às hierarquias, devendo respeitá-las.
  - d) Em caso de doença, os colaboradores devem recorrer ao médico de família, e se ficarem de baixa, devem apresentar no prazo de 48 horas, um certificado de incapacidade temporária para o trabalho, por estado de doença.
  - e) Todas as faltas devem ser comunicadas com antecedência, e só em casos urgentes no próprio dia;
  - f) Os horários de trabalho só podem ser alterados com autorização da Diretora Técnica;
  - g) As funcionárias têm o dever de cooperar com a Instituição naquilo que lhes for solicitado, realizando as suas tarefas, com o máximo de esforço e perfeição, respeitando as orientações dos seus superiores.
  - h) Independentemente do local onde se encontrem, os colaboradores que vão em representação da Instituição, acompanhamento dos utentes ou seus superiores hierárquicos, devem acompanhar corretamente as suas funções;
  - i) Todos os colaboradores devem lealdade para com a Instituição que os emprega, e respeitar-se entre si, e aos Utentes;
  - j) Todos os funcionários devem cuidar para a conservação e boa utilização dos bens, e equipamentos relacionados com o seu trabalho em particular;
  - k) Em caso de infração disciplinar, os funcionários, tem o dever de informar com veracidade os responsáveis do serviço, em causa, de modo a que o problema seja averiguado e solucionado o mais rápido possível;
  - l) Os colaboradores da Instituição, estão obrigados ao sigilo profissional, não podendo divulgar assuntos internos da Instituição, a pessoas externas ou estranhas à Instituição, nem em locais não apropriados para o efeito, nomeadamente em locais públicos;
  - m) Com o acordo da Direção, é dever dos colaboradores participar nas ações de formação, reciclagem e/ou aperfeiçoamento de conhecimentos e experiencias profissionais.
3. São deveres dos colaboradores da Instituição relativamente aos Utentes:
  - a) Proporcionar um clima de segurança física e afetiva, contribuindo assim par o bem-estar dos Utentes;
  - b) Zelar pela saúde moral, física e psíquica de todos os Utentes da Instituição;
  - c) Participar ativamente no desenvolvimento psicossocial e sociocultural dos Utentes;
  - d) Prestar apoio e acompanhamento aos utentes nas refeições, recreios, programas comemorativos nas épocas especiais ou ainda outras atividades que programam desenvolver ao longo do ano.

**NORMA 31<sup>a</sup>**  
**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os pais ou com quem assuma as responsabilidades parentais donde constem os direitos e obrigações contratuais das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou quem assuma as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, podendo dar lugar à celebração de novo contrato ou apenas a uma adenda ao mesmo.

**NORMA 32<sup>a</sup>**  
**INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DOS PAIS OU DE QUEM EXERÇA AS RESPONSABILIDADES PARENTAIS**

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Direção;
2. Os Pais/Encarregados de Educação deverão sempre comunicar as faltas com antecedência,

- se o motivo for previsível;
3. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada com 3 dias de antecedência;
  4. Em caso de ausência temporária da instituição, sem aviso - prévio nem justificação, os Pais/Encarregados de Educação ficam obrigados ao pagamento da mensalidade;
  5. As ausências inferiores a 10 dias úteis, não afetam a mensalidade;
  6. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos podem determinar a interrupção da prestação dos serviços pela CRECHE.
  7. Casos especiais, serão expostos à Diretora Técnica e levados a análise à Direção da Instituição.

**NORMA 33ª**  
**CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da Instituição;
2. Por denúncia, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais têm de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.
3. O Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro, pode ainda cessar o contrato de prestação de serviços por:
  - a) Incumprimento das cláusulas contratuais;
  - b) Violação das disposições deste regulamento por parte da Criança ou familiar;
  - c) Em virtude do aparecimento de uma doença, ou agravamento do estado de saúde da criança, por forma a que esta necessite de cuidados especiais que a Instituição não consiga assegurar, nomeadamente em questões físicas, motoras ou psíquicas;
  - d) Alteração na autonomia ou mobilidade da criança que impeça a frequência no serviço;
  - e) A criança se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;
  - f) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito pela integridade física dos colaboradores e desrespeito pela própria Instituição;
  - g) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados à criança.
4. A decisão de resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da Direção da Instituição, sob proposta da Diretora Técnica e da Coordenadora Pedagógica, após prévia audição dos Pais/Encarregados de Educação devendo a decisão ser-lhes notificada no prazo máximo de 15 dias.

**NORMA 34ª**  
**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações;
2. O livro de reclamações estará disponível no horário de expediente da instituição e na totalidade do período de funcionamento da CRECHE, podendo ser solicitado por qualquer interessado durante esse período.
3. A Instituição encontra-se ainda registada na plataforma digital do livro de reclamações electrónico, acessível através da sua página na internet ou do endereço [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

**NORMA 35ª**  
**LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. 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.
2. Esta IPSS desenvolve metodologia de gestão de reclamações informais/sugestões.

**NORMA 36ª**  
**GESTÃO DE SITUAÇÕES DE MAUS TRATOS / NEGLIGÊNCIA**

1. No caso de uma criança apresentar frequentemente sinais de abuso e maus-tratos, a educadora avisa de imediato a Diretora Técnica para que a mesma se reúna com a família de modo a alertar para a situação. Se porventura, a Diretora Técnica detetar que esses maus tratos advém da família, a mesma informa verbalmente, e no prazo de 24 horas por escrito, a comissão de Proteção Crianças e Jovens em Risco da Região.
2. No caso de os pais/Encarregados de Educação detetarem abusos ou maus-tratos por parte da Instituição à criança, este alerta deve ser comunicado à Diretora Geral, que efetua o registo no modelo próprio "Registo de Não Conformidades, Ações Corretivas e de Correção e Reclamações", agindo conforme a metodologia definida no Procedimento de tratamento de não conformidades, ações corretivas, preventivas.

**CAPÍTULO VII**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA 37ª**  
**ALTERAÇÕES AO PRESENTE 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. Nos termos da legislação em vigor, qualquer alteração ao presente regulamento deverá ser comunicada previamente ao ISS, I.P. até 30 dias antes da sua entrada em vigor, e após aprovação pelos órgãos competentes do CSMMC, aos pais/encarregados de educação;
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 38ª**  
**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 39ª**  
**DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

1. As crianças não deverão trazer objetos de valor, pois a Instituição não se responsabiliza pelo seu desaparecimento/dano;
2. O uso de adornos (fios, brincos, anéis, entre outros) não é permitido nos casos em que os responsáveis dos serviços entendam que tais objetos constituem um fator de risco para a própria criança ou para outros;
3. As crianças poderão trazer brinquedos, livros ou objetos afetivos, os quais deverão permanecer nos cabides.

**NORMA 40ª**  
**APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR**

1. Este Regulamento Interno foi revisto e nele introduzidas alterações, sendo que as



mesmas foram aprovadas em Direção a 07.03.2022, e dado conhecimento ao Instituto da Segurança Social, cumprindo o prazo de 30 dias antes da entrada em vigor.

2. Os regulamentos Internos serão afixados na entrada da Instituição e distribuídos pelos Utentes.
3. O Presente Regulamento entra em vigor no dia 08.04.2022 e aplica-se a organização e funcionamento da Resposta Social da Creche.