



A handwritten signature in black ink, appearing to be "B. Silva", located in the top right corner of the page.

---

## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL DE CRECHE

---



Q3mt  
A  
H

## Índice

### Capítulos

- I. **Disposições Gerais**
  - Norma 1ª: Âmbito de Aplicação
  - Norma 2ª: Legislação Aplicável
  - Norma 3ª: Objetivos da Resposta Social
  - Norma 4ª: Destinatários
  - Norma 5ª: Atividades e Serviços
- II. **Processo de Admissão dos Utentes**
  - Norma 6ª: Condições de Admissão
  - Norma 7ª: Critérios de Priorização na Admissão
  - Norma 8ª: Pagamentos e Gratuitidade
  - Norma 9ª: Candidatura e Inscrição
  - Norma 10ª: Admissão
  - Norma 11ª: Listas de Candidatos
  - Norma 12ª: Acolhimento dos Novos Utentes
  - Norma 13ª: Processo Individual do Utente
- III. **Instalações e Regras de Funcionamento**
  - Norma 14ª: Frequência
  - Norma 15ª: Instalações
  - Norma 16ª: Horário
- IV. **Prestação de Cuidados e Serviços**
  - Norma 17ª: Alimentação
  - Norma 18ª: Saúde e Cuidados de Higiene
  - Norma 19ª: Lotação
  - Norma 20ª: Vestuário e Objetos de Uso Pessoal
  - Norma 21ª: Articulação com a Família
  - Norma 22ª: Atividades Pedagógicas, Lúdicas e de Motricidade
  - Norma 23ª: Atividades de Exterior
- V. **Recursos**
  - Norma 24ª: Pessoal
  - Norma 25ª: Direção Técnica
- VI. **Direitos e Deveres da instituição**
  - Norma 26ª: Direitos e Deveres das Crianças e Famílias
  - Norma 27ª: Direitos e Deveres da Instituição
  - Norma 28ª: Contrato de Prestação de Serviços
  - Norma 29ª: Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente
  - Norma 30ª: Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador
  - Norma 31ª: Livro de Reclamações
  - Norma 32ª: Registo de Ocorrências / Registo de Sugestões
  -
- VII. **Disposições Finais**
  - Norma 33ª: Alterações ao Presente Regulamento
  - Norma 34ª: Integração de Lacunas
  - Norma 35ª: Entrada em Vigor



*Handwritten signature and initials.*

## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CRECHE

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Centro Social de Sandim, teve o seu primeiro acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 23 de maio de 1995, para a resposta social de Creche e a última atualização realizou-se em 08 de julho de 2019, que segue as seguintes normas:

#### NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A resposta social Creche rege-se pelo estipulado nos seguintes documentos de referência:

1. Legislação aplicável e as suas alterações subsequentes,
2. Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social I.P., Centro distrital do Porto
3. Compromissos de Cooperação em vigor para o setor Social e Solidário em vigor;
4. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da comissão Nacional de Cooperação;
5. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### NORMA 3ª - OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL,

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) Inculcar hábitos de higiene e de defesa da saúde;
- g) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

#### NORMA 4ª – DESTINATÁRIOS

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.

#### NORMA 5ª - 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) 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 do desenvolvimento da criança.
  - e) Existem atividades de AEC desenvolvidas pela creche, incluídas no projeto pedagógico, são exemplos: expressão musical, estimulação da linguagem Babyoga.



- f) Estas atividades são funcionais mediante um nº mínimo de inscritos, mediante um pagamento mensal e é realizada de outubro até junho, por professores experientes e com validação pedagógica profissional.

## **CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

### **NORMA 6ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão na Creche:

- a) Estar enquadrado nas condições referidas na norma 4ª;
- b) Quando se trate da admissão de crianças com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, deve ser previamente garantida a colaboração das equipas locais de intervenção na infância.

### **NORMA 7ª – CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO NA ADMISSÃO**

1 - Para a admissão nas respostas sociais referenciadas na alínea a) do artigo 1.º da presente portaria, 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 - Os critérios de admissão e priorização para as vagas, a aplicar a partir de 1 de setembro de 2022, são os definidos no anexo à presente portaria.

São estes:

A admissão nas vagas das respostas sociais creche, creche familiar e amas do ISS, I. P., são preenchidas consoante a lista de prioridades. Prioridades

2.1 - Crianças que frequentaram a creche no ano anterior.

2.2 - Crianças com deficiência/incapacidade.

2.3 - Crianças filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo.

2.4 - Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade.

2.5 - Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

2.6 - Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

2.7 - Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

2.8 - Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

2.9 - Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

2.10 - Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

3 - Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, pelo menos 30 % das vagas afetas à gratuidade das creches destinam-se a crianças abrangidas pela prestação social Garantia para a Infância ou beneficiárias do abono de família até ao 3.º escalão.

4 - Às crianças é assegurada a continuidade da frequência da creche ou ama, até aos 3 anos.

5 - As crianças com medidas de promoção e proteção, aplicadas pelas comissões de proteção de crianças e jovens (CPCJ) ou pelos tribunais, com indicação de frequência de creche, têm acesso e admissão obrigatórios na resposta de creche, ainda que para o efeito tenha de ser criada vaga extra.

### **NORMA 8ª – PAGAMENTOS E GRATUIDADE**

Mantém-se a gratuidade da frequência de creche e creche familiar ao abrigo da [Portaria n.](#)



271/2020, de 24 de novembro, e da Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro e 198/2022 de 27 de julho, nos termos e condições específicas naqueles diplomas definidos. O pagamento é ao encargo do Instituto da Segurança Social, IP – Centro distrital do Porto.

1. Outras atividades/serviços prestados

Semanalmente, haverá a possibilidade dos alunos de 1 e de 2 anos usufruírem de atividades de Estimulação da linguagem, Música e Babyoga. As aulas terão a duração de 30 minutos e o custo será afixado anualmente pela coordenação pedagógica. Podendo estas atividades ser alteradas mediante a oferta existente.

Deverá, caso encarregado e educação necessite e sempre que haja vaga, realizar a contratação/compra de seguintes serviços: transportes, atividades de enriquecimentos, batas, chapéus (uniformes) ou outros itens que a instituição tenha como proposta de melhoria educativa.

2. A medida da gratuidade abrange:

- a) Todas as atividades e serviços constantes dos artigos 5.º e 6.º da Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, na sua redação atual, que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento da creche;
- b) A alimentação;
- c) Todas as despesas inerentes ao processo de inscrição e seguros;
- d) A frequência de períodos de prolongamento de horário (acolhimento e prolongamento), desde que a criança não realize mais de 11 horas diárias na creche e os pais entreguem o comprovativo com os seus horário e locais de trabalho.

**NORMA 9ª – CANDIDATURA e INSCRIÇÃO**

Para efeito de admissão do utente deverá ser preenchida a ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação/entrega de cópias das seguintes informações/documentos:

1. Preenchimento da ficha de inscrição (DR. 01.02) e anexação dos documentos probatórios referidos na legislação;
2. Os dados necessários que constam do Cartão do Cidadão do utente e dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
3. Boletim de vacinas e se necessário um relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
4. Comprovativos de receção do abono escolar e garantia para a infância;
5. Comprovativo de morada fiscal de ambos dos progenitores;
6. Comprovativo da entidade patronal, de ambos, os progenitores que identifique o local de trabalho e o horário praticado;
7. Declaração assinada pelos pais ou quem exerça a responsabilidade parental em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
8. Livro de saúde da criança atualizado;
9. *Pode-se aceitar excepcionalmente a entrega de alguns documentos, no caso de se concretizar a admissão, depois da entrada da criança na Instituição, até um prazo de 10 dias úteis;*

A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria;

Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

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;

As renovações das inscrições devem ser efetuadas, anualmente, durante o mês de março.

Caso a inscrição não seja renovada até 30 de março, não se garante a possibilidade de



*Handwritten signatures and initials*

frequência para o ano letivo seguinte.

### **NORMA 10ª - ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela diretora técnica e pedagógica deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num documento de aprovação que terá em consideração as condições e os critérios para admissão;
2. A direção técnica e pedagógica é competente para decidir o processo de admissão;
3. Da decisão será dado conhecimento aos pais ou pessoa que exerça a responsabilidade parental, no prazo de 40 dias;
4. 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;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório, com parecer do diretor pedagógico e autorização da direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os utentes 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. Tal facto é comunicado ao seu representante legal, através de contato telefónico e/ou correio eletrónico.
7. Será marcada uma visita às instalações, e uma reunião da educadora de sala com os pais, para conhecimento do espaço e para o preenchimento da autorização de incluir os emails na plataforma ChildDiary, para assim receber as notificações e poderem dar autorizações sobre os diferentes procedimentos, como por exemplo: administração do antipirético em caso de doença súbita e sempre que os pais não possam atender a chamada da educadora para virem buscar o educando, de forma pronta e rápida; autorização para registo fotográfico; saídas à comunidade. Estas autorizações são dadas e registadas em plataforma digital.

### **NORMA 11ª – LISTAS DE CANDIDATOS**

- 1- Os candidatos a utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistências de vagas, ficam automaticamente inscritos na lista de candidatos e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.
- 2- Serão retirados da listagem os candidatos que desistam da inscrição;
- 3- A lista deverá ser atualizada sempre que hajam novas candidaturas ou libertação da vaga;
- 4- O encarregado de educação, será prontamente informado quando houver uma vaga para proceder à admissão na resposta;
- 5- A gestão da lista de candidatos é da responsabilidade da diretora técnica.

### **NORMA 12ª – ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

1. O acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os 40 dias, obedece às seguintes regras e procedimentos:
  - a) No primeiro dia da criança no estabelecimento, os educadores/auxiliares de ação educativa estarão disponíveis 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, pela educadora, para diminuir o impacto da nova adaptação;
  - 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



Out!  
M  
H

estabelecimento deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado;

2. Se durante a avaliação do acolhimento inicial período, se concluir que a criança não está adaptada, deverão ser identificadas as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação; e 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.
3. Realizou-se a construção de um pequenino livro, com o título: “Plano de Adaptação - Colinho, carinho e muita atenção!”, com o objetivo transmitir confiança e segurança para esta transição.

### **NORMA 13ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual da criança utente devem constar duas secções: uma administrativa (com autocolante amarelo) e outra pedagógica (com autocolante azul):

- a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança e sua família e respetivos comprovativos;
  - b) Critérios de admissão aplicados e 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);
  - g) Comprovação da situação das vacinas;
  - h) Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas, por escrito, para retirar a criança da creche;
  - i) Informação sociofamiliar;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - k) Dados da apólice de seguro escolar, identificação do nº da apólice / Seguradora/ e Agente assim como o seu contacto;
  - l) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
  - m) Registos das iniciativas de formação e avaliação da sua eficácia, realizadas com as famílias das crianças;
  - n) Perfil de Desenvolvimento; Plano de acolhimento inicial;
  - o) Relatórios de avaliação das competências específicas;
  - p) Outros relatórios de desenvolvimento;
  - q) 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 pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

### **CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA 14ª – FREQUÊNCIA**

Para efeito de frequência da Creche, importa assegurar que :

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 com os horários e dosagem;

1. 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



Ant  
m  
H

- criança da creche e providenciarem as diligências julgadas necessárias;
2. 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;
  3. 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;
  4. As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são da responsabilidade dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
  5. Outros: caso sejam detetados agentes parasitários, os encarregados de educação serão alertados de imediato para procederem à desinfeção e não poderão as crianças frequentar a creche até que apresentem a desinfeção completamente feita.
  6. À criança que seja portadora de doença que impeça a frequência da resposta social, poderemos, em caso de dúvida, solicitar comprovação de uma declaração médica;
  7. Quando se trate da admissão de uma criança com necessidades específicas, para garantir previamente a sua frequência, é necessário a colaboração das ELI'S (equipas locais de intervenção) para o desenvolvimento de um trabalho de qualidade educativa;

#### **NORMA 15ª - INSTALAÇÕES**

As instalações da Creche são compostas por:

1. Áreas reservadas às crianças:
  - 1.1 Salas de atividades organizadas por grupos etários;
  - 1.2 Sala de acolhimento;
  - 1.3 Refeitório;
  - 1.4 Instalações sanitárias;
  - 1.5 Recreio coberto (Polivalente), de exterior (*Parque e Verdeiro – espaços verdes em relva*), horta e quinta pedagógica.

#### **NORMA 16ª – HORÁRIO**

A Creche funciona das 9h – 17h, de segunda a sexta-feira, com horário alargado das 7h às 19h30 – para componente de apoio à família.

A Creche encerra aos sábados, domingos e feriados nacionais e municipais, dias 24, 26, 31 de dezembro, 2 de janeiro, segunda-feira de Carnaval e segunda-feira de Páscoa.

Poderá encerrar outros dias, desde que inseridos no Plano anual de trabalho, e serão os Enc. de educação avisados com a devida antecedência.

Funcionamento da Creche no mês de agosto:

- a) Fica condicionada a necessidade de os enc. de educação indicarem em impresso próprio, disponibilizado na sede e na secretaria da instituição, os períodos de frequência, até 30 de março;
- b) Pode a instituição contratar serviços técnicos (educadoras) e de suporte (auxiliares, administrativos, de limpeza e cozinha), para que os colaboradores possam ter os dias de férias propostos no mapa de referência;
- c) Na última quinzena de agosto, a instituição estará encerrada para manutenção, limpezas e preparação das instalações para o ano letivo seguinte;
- d) No mês de agosto não há transporte escolar;

As crianças deverão entrar no estabelecimento até às 9h30 minutos, salvo justificação e aviso prévio; Se a Creche necessitar de fechar, por motivos justificados, serão os pais/encarregados de educação avisados com a devida antecedência;

A família deverá entregar a criança, colocando os seus objetos pessoais no local a ser determinado





Out!  
my  
J

pela responsável deste serviço;

A hora de chegada e de saída da criança deverá ser registada pela responsável deste serviço;

As crianças só podem ser entregues aos pais ou a alguém devidamente autorizado por eles, cujo as autorizações constem na ficha de inscrição;

A família deverá sempre informar de eventuais ocorrências registadas na criança, assim como da medicação que esteja a fazer;

Cada criança não deverá frequentar mais do que as 11 horas diária, devendo igualmente usufruir de um período de férias em comum com a família, não inferior a 15 dias consecutivos.

## CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

### NORMA 17ª - ALIMENTAÇÃO

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada, fornecida pela Creche, mediante ementas semanais, segundo aconselhamento da Nutricionista e afixadas em local visível e adequado;
2. A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã (pelas 9h), almoço (entre as 11h e 11h30), lanche da tarde ( das 15 as 15h30) e reforço de fim de tarde ( após às 18h);
3. O leite em pó, papas e alimentos solicitados pelos pais, que não estejam na ementa semanal da Creche, na instituição, deverão ser fornecidos pelos pais das crianças;
4. No caso de a criança ser alérgica a algum alimento, esse facto deve ser comunicado para adequação da dieta alimentar;

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

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, com os horários e dosagem;

Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vómitos 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; nesse caso a criança só poderá regressar a creche após um período mínimo de 24h sem apesentar sintomas;

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; ou o comprimento do período mínimo obrigatório definido pelo SNS.

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, e caso necessário encaminhadas para o hospital, sempre que possível, acompanhadas por um profissional da creche;

As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são da responsabilidade dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental;

### NORMA 19ª – LOTAÇÃO

A capacidade máxima da prestação de serviços da resposta de creche é de 74 crianças:

- 1 sala com 10 alunos no berçário;
- 2 salas com 14 alunos nas salas de 1 ano;
- 2 salas com 18 alunos nas salas de 2 anos;

### NORMA 20ª - 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, no mínimo, uma muda de roupa completa, na sua mochila;
4. Outras recomendações, como seja aconselhado pela educadora responsável de sala, de sapatos/pantufas, pijamas, batas e de bonés/chapéus;
5. A Instituição/Creche não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou



brinquedos trazidos de casa.

#### **NORMA 21ª - ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA**

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

1. Haverá diariamente uma hora de atendimento aos pais ou quem exerça a responsabilidade parental, com marcação prévia;
2. Trimestralmente ou sempre que se justifique, serão realizadas reuniões/ações de capacitação com os pais ou quem exerça a responsabilidade parental;
3. Aos pais ou quem exerça a responsabilidade parental, quando solicitado, será facultado o conhecimento das informações constantes do Processo Individual da Criança;
4. Os pais ou quem exerça a responsabilidade parental, serão envolvidos nas atividades realizadas na creche, de acordo com o plano anual de atividades e do projeto pedagógico em vigor.

*Handwritten signature and initials*

#### **NORMA 22ª - ATIVIDADES PEDAGÓGICAS, LÚDICAS E DE MOTRICIDADE**

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

#### **NORMA 23ª - ATIVIDADES DE EXTERIOR**

A Creche poderá organizar passeios e outras atividades no exterior, inseridos no projeto 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, dos pais/encarregados de educação aquando da realização de cada atividade;
2. Eventualmente, algumas atividades podem exigir uma comparticipação financeira complementar, de acordo com o Plano Anual de Atividades (PAA)

### **CAPÍTULO V – RECURSOS**

#### **NORMA 24ª - PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto à Creche encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### **NORMA 25ª - DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção técnica da Creche compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontram afixados em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Educadora Subcoordenadora de resposta, esta é eleita anualmente em setembro pela equipa docente da resposta social.

### **CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 26ª - 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) 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;
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) 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, das atividades extracurriculares e transportes, de acordo com o 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;

### **NORMA 27ª - 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;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

### **NORMA 28ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ( Doc . DR 02.02)**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os pais ou com quem assumam as



*Handwritten signatures and initials.*

- responsabilidades parentais onde constam os direitos e obrigações das partes;
2. Da celebração do contrato é entregue um exemplar aos pais ou quem assumam as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual;
  3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA 29ª - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Direção técnica;
2. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos, determinam a exclusão da criança;

#### **NORMA 30ª - 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, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social.

#### **NORMA 31ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que será disponibilizado, sempre que solicitado pelos pais ou quem assumam as responsabilidades parentais.

#### **NORMA 32ª - REGISTO DE OCORRÊNCIAS/ REGISTO DE SUGESTÕES – realizado na Plataforma ChildDiary**

1. Este serviço dispõe de Registos de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
2. Na entrada da instituição, encontra-se uma caixa que recebe as reclamações/sugestões realizadas para potencializar e favorecer o bom trabalho da resposta.

### **CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 33ª - 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. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito a resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno aos pais ou a quem assumam as responsabilidades parentais, caso desejem, no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Este regulamento encontra-se para consulta na secretaria da Instituição e no site institucional <https://centrosocialsandim.com/>
5. Em caso de alteração deste documento, o novo regulamento interno deverá ser comunicado ao Instituto da Segurança Social, I.P. – Centro Distrital do Porto, com 30 dias de antecedência da data de entrada em vigor.

#### **NORMA 34ª - 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 35ª - Entrada em vigor**

O presente regulamento **entra em vigor em abril de 2025**, após comunicação ao Instituto da Segurança Social, I.P. – Centro Distrital do Porto

Foi aprovado pela Direção, **em reunião no dia 10 de março de 2025**

Pela Direção:

Amadeu Batista de Mota ( Amadeu Mota- Presidente da Direção)

Sérgio Marques (Sérgio Marques - Secretário)

Manuel Couto (Manuel Couto - Tesoureiro)

