

CENTRO COMUNITÁRIO DA PARÓQUIA DE S. PEDRO DE ARADAS



REGULAMENTO INTERNO

RESPOSTA SOCIAL | CRECHE

Índice

Capítulo I- Disposições gerais.....	4
Norma I- Âmbito da aplicação.....	4
Norma II- Legislação aplicável.....	4
Norma III- Objetivos do regulamento.....	5
Norma IV- Objetivos da Creche.....	5
Norma V- Serviços prestados e atividades desenvolvidas.....	6
Capítulo II- Processo de inscrição e admissão dos Clientes.....	6
Norma VI- Condições de admissão.....	6
Norma VII- Processo de admissão de Clientes.....	7
Norma VIII- Candidatura.....	7
Norma IX- Critérios de admissão e priorização.....	8
Norma X- Admissão/Renovação do processo de admissão.....	9
Norma XI- Matrícula e ou renovação das matrículas.....	10
Norma XII- Anulação da matrícula.....	11
Norma XIII- Lista de espera.....	11
Norma XIV- Acolhimento dos novos Clientes.....	11
Norma XV- Processo individual dos Clientes.....	12
Norma XVI- Desistência da frequência.....	13
Capítulo III- Instalações e regras de funcionamento.....	13
Norma XVII- Instalações da Creche.....	13
Norma XVIII- Horário e calendarização de funcionamento.....	13
Norma XIX- Frequência da Creche na Primeira quinzena de agosto.....	14
Norma XX- Período de férias da criança.....	15
Norma XXI- Refeições, Higiene, Cuidados de Saúde e bem-estar.....	15
Norma XXII- Regime de Faltas da Criança.....	16
Norma XXIII- Receção e entrega das crianças.....	17

Norma XXIV- Material Obrigatório	17
Norma XXV- Quadro de Pessoal	18
Norma XXVI- Direção Técnica.....	18
Capítulo IV- Direitos e Deveres.....	18
Norma XXVII- Direitos dos Clientes.....	18
Norma XXVIII- Deveres dos Clientes	18
Norma XXIX- Direitos dos encarregados de educação	19
Norma XXX- Deveres dos encarregados de educação	19
Norma XXXI- Direitos da Instituição.....	19
Norma XXXII- Deveres da Instituição	20
Norma XXXIII- Direitos dos colaboradores	20
Norma XXXIV- Deveres dos colaboradores	20
Norma XXXV- Gestão e prevenção de Negligência, abusos e maus-tratos.....	21
Norma XXXVI- Algumas normas de funcionamento	21
Norma XXXVII- Contrato de prestação de serviços.....	22
Norma XXXVIII- Cessação da prestação de serviços por factos não imputáveis ao prestador	22
Capítulo V- Educação Inclusiva	22
Capítulo VI- Disposições finais.....	22
Norma XXXIX- Livro de reclamações	22
Norma XL- Resolução alternativa de litígios.....	23
Norma XLI- Projeto Pedagógico.....	23
Norma XLII- Plataforma digital de comunicação	23
Norma XLIII- Articulação com a família	24
Norma XLIV- Alterações ao Regulamento	24
Norma XLV- Integração das lacunas.....	22
Norma XLVI- Caixa de sugestões	24
Norma XLVII- RGPD.....	25
Norma XLVIII- Prestação de informações.....	25
Norma XLIX- Transição para a resposta social Pré-escolar	25
Norma L- Entrada em vigor	25

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CRECHE

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito da Aplicação

O Centro Comunitário da Paróquia de São Pedro de Aradas (adiante designado por CCPARADAS) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, que iniciou as suas atividades em 3/12/1979. Tem em funcionamento a valência de Creche, com acordo de cooperação celebrado com a Segurança Social, em 28 de setembro de 2007, tendo a última adenda sido realizada ao abrigo da Portaria nº190/ 2023, de 5 de julho e celebrada a 25/08/2023.

Esta Instituição surgiu por iniciativa da Paróquia de São Pedro de Aradas e define-se como um serviço à comunidade, o qual permite aos Encarregados de Educação, no exercício da sua liberdade, a escolha de um espaço educativo para os seus filhos/educandos. Pretende “Promover a integração de crianças, famílias e grupos que por qualquer situação deficitária de ordem física, emocional ou social se encontram em risco de privação e/ou marginalização social” e oferecer um serviço flexível e multifuncional, adotando uma abordagem global relativamente às crianças e às famílias, reconhecendo a amplitude e interdependência das suas necessidades—prestação de cuidados, educação, saúde, socialização, apoio social e recreação.

NORMA II

Legislação Aplicável

O CCPARADAS, prestador do serviço de apoio às crianças, na valência de Creche, rege-se pela seguinte legislação:

- a) Decreto Regulamentar n.º 3/95, de 27 de janeiro- Estabelece a lista das doenças que afastam temporariamente da frequência escolar e demais atividades de ensino os discentes, pessoal docente e não docente;
- b) Lei n.º 147/99 estabelece o regime de promoção e proteção de crianças e jovens em perigo em Portugal, definindo medidas de intervenção, comissões de proteção e procedimentos judiciais;
- c) Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, alertada pela Portaria n.º 411/2012, de 14 de dezembro (estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das Creches);
- d) Portaria 190 A/2023, de 5 de julho, que procede à segunda alteração à Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das creches
- e) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – aprova o estatuto das IPSS;
- f) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua versão atual– regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- g) Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho - Procede à 5ª alteração do regime jurídico do Livro de Reclamações
- h) Portaria n.º 271/2020, de 24 de novembro (define as condições específicas do princípio da gratuidade da frequência de Creche);
- i) Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro (define as condições específicas do alargamento da gratuidade da frequência de Creche);
- j) Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro, que procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos-Leis nos Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro, e Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, introduzindo a comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento dos estabelecimentos de apoio social;

- k) Lei n.º 2/2022, de 3 de janeiro (Alargamento progressivo da gratuidade das Creches e das amas do Instituto da Segurança Social, I. P.);
- l) Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho (Regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das Creches e Creches familiares, integradas no sistema de cooperação, bem como das amas do Instituto da Segurança Social, I. P.).
- m) Portaria n.º 305/2022, de 22 de dezembro- Procede à primeira alteração à portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches;
- n) Portaria n.º 75/2023, de 10 de março- Procede à segunda alteração à Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches e creches familiares.
- o) Compromisso de cooperação em vigor;
- p) Portaria n.º 426/2023, de 11 de dezembro – introduz alterações ao regime da gratuidade e às normas de funcionamento das creches.
- q) Despacho n.º 6573/2024, de 12 de junho – estabelece os critérios para determinar quando existe insuficiência de vagas gratuitas.
- r) Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNC;
- s) Orientações Pedagógicas para Creche (OPC), homologadas em março de 2024 pelo Ministério da Educação, Ciência e Inovação e pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.
- t) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Este rege-se ainda pelo Estatuto das IPSS, pelos seus próprios Estatutos, por toda a legislação específica sobre a valência ou atividades, existente e aplicável em organizações com aquele estatuto, nomeadamente as normas referentes à Creche emanadas da Segurança Social e ainda as contantes dos protocolos firmados pela CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade – com o Governo ou os seus órgãos descentralizados.

O seu enquadramento técnico e jurídico é assegurado com o Instituto da Solidariedade e Segurança Social – Centro Distrital de Aveiro através de Acordos de Cooperação para a resposta social.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1. Promover o respeito pelos direitos das crianças e demais interessados.
- 2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da valência de Creche como prestadora de serviço de apoio às crianças até aos três anos de idade.
- 3. Promover a participação ativa dos Encarregados de Educação ao nível de gestão desta valência.

NORMA IV

Objetivos da Creche

São 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 evolutivo da criança;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;

- d) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
- f) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

Norma V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

A Creche, propõe-se desenvolver uma formação integral da criança na dimensão: pessoal e social.

Para a Creche é fundamental uma organização, uma planificação de atividades em função das necessidades básicas manifestadas pelas crianças: a necessidade de sono, de alimentação cuidada, de higiene e também de segurança, de relação e comunicação, de movimento e exploração, de jogo, de afeto e de estimulação.

Exige-se uma planificação de atividades cuidada, através da elaboração dos Planos de Desenvolvimento Individual, em função de um desenvolvimento harmonioso e equilibrado das crianças, permitindo a construção de um conjunto de competências de âmbito social e cognitivo.

“A Creche não deve ser apenas um lugar seguro e limpo, boa alimentação e ar fresco. Os bebés devem aprender coisas acerca dos outros, objetos e situações (...)” (Gabriela Portugal)

Assim, a Creche tem um conjunto de serviços, nomeadamente:

1. Cuidados adequados à satisfação das necessidades básicas da criança;
2. Nutrição e alimentação adequadas à idade da criança, quer ao nível da qualidade, quer ao nível da quantidade, sem prejuízo de dietas especiais, em caso de prescrição médica;
3. Cuidados de higiene, saúde e bem-estar;
4. Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
5. Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
6. Disponibilização à família de informação sobre o funcionamento da Creche e o desenvolvimento específico de cada criança.

A Creche tem oferta(s) de atividade(s) sociopedagógicas. Estas são apresentadas aos encarregados de educação no início de cada ano letivo, através de um formulário de inscrição na plataforma em uso, onde consta a atividade, o dia, o horário, a sala e o encargo da atividade. O encargo é estabelecido pelo docente, ou pelas escolas prestadoras deste serviço e suportado pelos encarregados de educação, que efetuam o pagamento diretamente aos prestadores destes serviços. O preçário das atividades sociopedagógicas está exposto na secretaria para conhecimento de todos os encarregados de educação, bem como no placard da entrada da Creche. (VER ANEXO 1)

CAPÍTULO II

PROCESSO DE INSCRIÇÃO E ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma VI

Condições de Admissão

São condições de admissão na valência de Creche desta Instituição:

- a) Existência de vaga disponível, adequada à faixa etária e às características da criança;



- b) Enquadramento da criança nos requisitos etários previstos para a frequência da resposta social Creche, designadamente a partir dos 4 meses de idade até ao ingresso na educação pré-escolar, nos termos da legislação aplicável;
- c) Formalização do processo de matrícula pelo encarregado de educação, dentro dos prazos definidos pela Instituição;
- d) Entrega de toda a documentação necessária à constituição e atualização do processo individual da criança;
- e) Cumprimento dos critérios de admissão e de priorização legalmente estabelecidos, sempre que aplicáveis, nomeadamente os definidos pela Segurança Social no âmbito do sistema de gestão de vagas em vigor.

NORMA VII

Processo de admissão de Clientes

Do processo de admissão dos Clientes constituem as seguintes fases:

- 1. Candidatura/Inscrição: a candidatura é efetuada através do sistema de gestão de vagas disponibilizado pela Segurança Social, quando aplicável, mediante o preenchimento dos elementos solicitados e a apresentação da documentação comprovativa dos critérios de prioridade legalmente aplicáveis.
- 2. Atribuição de vaga e admissão: A admissão das crianças é efetuada mediante a existência de vaga disponível e de acordo com a aplicação dos critérios de prioridade definidos na legislação em vigor e pelas orientações da Segurança Social.
- 3. Formalização da matrícula: Após a atribuição da vaga, os encarregados de educação deverão proceder à formalização da matrícula junto da Instituição, dentro do prazo de cinco dias úteis, mediante o preenchimento dos documentos disponibilizados pela creche e a entrega dos documentos assinalados na norma X deste regulamento.
- 4. Renovação da matrícula - preenchimento da ficha de renovação, e entrega dos documentos assinalados na norma X deste regulamento.

Norma VIII

Candidatura

A candidatura a uma vaga de creche, quando abrangida pelo sistema de gestão de vagas disponibilizado pela Segurança Social, é efetuada pelos encarregados de educação através da plataforma eletrónica em vigor.

Para efetuar a candidatura, os encarregados de educação deverão:

- a) Aceder à Segurança Social Direta e consultar as creches disponíveis;
- b) Selecionar a(s) resposta(s) social(ais) pretendida(s), podendo indicar até três estabelecimentos de creche, quando aplicável;
- c) Aceitar as declarações de privacidade e autorização de partilha de informação necessárias ao tratamento do pedido;
- d) Preencher os dados relativos à criança, nomeadamente identificação, data prevista de entrada na creche e outras informações solicitadas pelo sistema;
- e) Indicar os elementos relativos ao agregado familiar e ao encarregado de educação, incluindo eventuais situações que possam conferir prioridade legal;
- f) Anexar ou disponibilizar os comprovativos solicitados pelo sistema, sempre que aplicável;
- g) Submeter o pedido de vaga.

Após a submissão da candidatura, é emitida uma confirmação do pedido, com indicação do respetivo número de candidatura e das respostas sociais selecionadas.

A análise e ordenação das candidaturas são efetuadas de acordo com os critérios de prioridade legalmente estabelecidos, nomeadamente os previstos na legislação aplicável à medida Creche Feliz, quando aplicável.

A atribuição da vaga depende da existência de lugar disponível e da aplicação dos critérios de prioridade em vigor.

Após a atribuição da vaga, os encarregados de educação deverão proceder à formalização da matrícula junto da Instituição, mediante entrega da documentação solicitada e cumprimento dos procedimentos definidos no presente Regulamento Interno.

Norma IX

Critérios de admissão e priorização

(crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021, inclusive)

Critérios de admissão e priorização:

1. Para a admissão das crianças nascidas a partir de dia 1 de setembro de 2021, na valência Creche do CCPARADAS, aplicam-se os critérios de admissão e priorização definidos na portaria nº 198/2022, de 27 de julho, alterada pela Portaria n.º 75/2023, que são os seguintes:
 - 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 comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade;
 - e) 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 da influência da resposta social;
 - f) 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 da influência da resposta social;
 - g) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área da influência da resposta social;
 - h) Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área da influência da resposta social;
 - i) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - j) Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
2. 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;

3. A aplicação dos critérios de priorização será efetuada através do sistema de gestão de vagas da Segurança Social, quando aplicável, respeitando a ordem de prioridades legalmente estabelecida.
4. A alteração dos critérios legais de admissão e priorização produz efeitos no presente Regulamento sem necessidade de alteração formal, sempre que decorra de imposição legal ou regulamentar

Norma X

Admissão / Renovação do Processo de Admissão

A admissão de crianças na resposta social Creche é efetuada em conformidade com a legislação em vigor, com as normas e orientações emitidas pela Segurança Social e demais entidades competentes.

O processo de candidatura, seleção e atribuição de vagas é realizado através do sistema de gestão de vagas disponibilizado pela Segurança Social, atualmente designado por APP Vaga, respeitando os critérios de prioridade legalmente estabelecidos.

A Instituição procede à formalização da admissão após a atribuição da vaga, mediante o cumprimento dos procedimentos internos definidos, nomeadamente a entrega da documentação necessária e a celebração do respetivo contrato de prestação de serviços.

Após a atribuição e aceitação da vaga pela Instituição, através do sistema de gestão de vagas disponibilizado pela Segurança Social, os encarregados de educação receberão, por correio eletrónico, uma Ficha de Identificação da criança, enviada pela Diretora Técnica, para efeitos de formalização do processo de admissão, esta deverá ser devidamente preenchida e entregue na secretaria, no prazo de cinco dias úteis, acompanhada dos seguintes documentos:

- a) Cópia do documento de identificação da criança;
- b) Cópia do documento de identificação do responsável parental. As cópias dos Cartões de Cidadão deverão conter a seguinte declaração, datada e assinada pelo respetivo titular: "Autorizo a reprodução do meu Cartão de Cidadão e do Cartão de Cidadão do meu educando, para efeitos de matrícula no Centro Comunitário da Paróquia de S. Pedro de Aradas."
- c) Cópia do Boletim de Vacinas atualizado;
- d) Declaração emitida pela entidade empregadora de cada um dos progenitores (ou do encarregado de educação, quando aplicável), comprovativa do respetivo horário de trabalho.
- e) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
- f) Cópia da decisão judicial ou do acordo de regulação das responsabilidades parentais, quando aplicável.

A matrícula apenas será considerada definitiva após a entrega de toda a documentação solicitada e a validação da mesma pela instituição. A não formalização da matrícula no prazo estabelecido, sem motivo devidamente justificado e aceite pela instituição, poderá determinar a perda da vaga atribuída, nos termos da legislação e das orientações da Segurança Social.

A admissão da criança apenas produz efeitos após a confirmação da atribuição da vaga pelo sistema de gestão de vagas aplicável, a entrega e validação de toda a documentação necessária à constituição do processo individual da criança e a formalização do contrato de prestação de serviços celebrado entre a Instituição e os encarregados de educação.

Após a receção de toda a documentação e formalizada a admissão da criança:

- 1.1. A Diretora Técnica, através de contacto telefónico, marca uma entrevista com a família. Confirmada a admissão, será remetido via plataforma eletrónica em uso, o regulamento interno da Creche e é o encarregado de educação convidado a assinar o contrato de prestação de serviços (previsto na norma XXXVII), nos serviços administrativos;

- 1.2. É feita uma visita às instalações, em horário acordado, de modo a não perturbar o funcionamento da Instituição e cumprindo as normas de higiene e segurança dos diferentes espaços. Se a família pretender poderá fazer-se acompanhar da criança;
- 1.3. A Diretora Técnica apresenta a criança e família à equipa pedagógica e dá a conhecer a respetiva sala e visita as instalações;
- 1.4. Antes da criança iniciar a sua frequência na Creche é realizada uma reunião entre os encarregados de educação e a educadora, em horário a combinar. Na qual se efetua o preenchimento em conjunto com o encarregado de educação a ficha de avaliação diagnóstica, assim como se elabora o programa de acolhimento inicial da criança, pela educadora responsável, sendo o seu relatório efetuado passados trinta dias e dado a conhecer ao encarregado de educação;
- 1.5. Realizado e avaliado o programa de acolhimento inicial, a educadora elabora o plano de desenvolvimento individual da criança, sendo este avaliado semestralmente (ou antes caso se justifique);
2. O início do ano letivo, ocorre no primeiro dia útil do mês de setembro.
3. As matrículas são válidas para o ano letivo;
4. Ao longo do ano letivo poderão ser feitas novas admissões, se a capacidade assim o permitir ou tenha havido desistências.

NORMA XI

Matrícula e ou Renovação das Matrículas

A matrícula ou a renovação da matrícula é efetuada anualmente para o ano letivo seguinte, em período definido pela Direção da Instituição, comunicado através de circular, devendo o encarregado de educação proceder ao preenchimento da ficha de renovação de matrícula e apresentação dos seguintes documentos:

- a) Cópia do documento de identificação da criança;
- b) Cópia do documento de identificação do responsável parental. As cópias dos Cartões de Cidadão deverão conter a seguinte declaração, datada e assinada pelo respetivo titular: "Autorizo a reprodução do meu Cartão de Cidadão e do Cartão de Cidadão do meu educando, para efeitos de matrícula no Centro Comunitário da Paróquia de S. Pedro de Aradas."
- c) Cópia do Boletim de Vacinas atualizado;
- d) Declaração emitida pela entidade empregadora de cada um dos progenitores (ou do encarregado de educação, quando aplicável), comprovativa do respetivo horário de trabalho.
- e) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
- f) Cópia da regulação do poder paternal, se aplicável;

Se a matrícula não for renovada até à data definida no ponto anterior, não fica garantida a frequência para o ano letivo seguinte, podendo a vaga ser ocupada por outra criança.

Norma XII

Anulação de Matrícula

1 - A matrícula considera-se anulada sempre que:

- a) A desistência seja comunicada por escrito à Instituição, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias;

- b) A criança falte por um período de 30 (trinta) dias consecutivos sem que tenha sido dado conhecimento prévio ao responsável da resposta social do motivo justificativo, nem o façam após interpelação escrita para o efeito;
 - c) Se verifique o desrespeito sistemático pelas normas estabelecidas;
- 2 – A Instituição poderá atender à excecionalidade de determinada situação e considerar como não anulada a matrícula, após apresentação de justificação para o efeito.
- 3 - A anulação da matrícula será sempre comunicada por escrito aos respetivos encarregados de educação

NORMA XIII

Lista de Espera

Sempre que não exista vaga disponível, a candidatura ficará sujeita aos procedimentos definidos pelo sistema de gestão de vagas da Segurança Social, quando aplicável, sendo a atribuição de vagas realizada em função dos critérios de prioridade legalmente estabelecidos e da existência de vagas na Instituição.

A instituição procederá à admissão das crianças em conformidade com a ordem de prioridade resultante do sistema de gestão de vagas e com as orientações emitidas pela Segurança Social.

A abertura de vagas decorrente de desistências, transferências ou outras situações será comunicada e gerida nos termos definidos pela Segurança Social e pela regulamentação aplicável.

NORMA XIV

Acolhimento dos novos Clientes

Os encarregados de educação das crianças que frequentarem a Instituição pela primeira vez terão uma reunião com a Diretora Técnica, a fim de lhes ser apresentada a equipa e todo o espaço da creche.

Serão comunicados, e/ou recordados, sempre que necessário, as regras de funcionamento da Creche, bem como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades dos elementos intervenientes na prestação do serviço.

Será disponibilizada a seguinte informação:

1. Durante o funcionamento normal, as crianças deverão ser entregues nas respetivas salas à colaboradora em serviço e dentro do horário estabelecido, ou à colaboradora encarregue de abrir a porta.
2. A entrada das crianças não deverá ultrapassar as 10h00m, de forma a assegurar o normal funcionamento das atividades pedagógicas e das rotinas diárias.
3. Sempre que, por motivo excecional, se preveja que a criança chegue após as 10h00, o encarregado de educação deverá informar previamente a creche, indicando o motivo do atraso e a hora prevista de chegada.
4. Na ausência de comunicação prévia ou quando o atraso comprometa o normal funcionamento da sala, o bem-estar das restantes crianças, as atividades programadas ou os procedimentos relacionados com a alimentação e os cuidados diários, a educadora da respetiva sala poderá não autorizar a entrada da criança nesse dia. Na ausência da educadora de infância deverá ser chamada a diretora técnica.
5. As situações excecionais serão apreciadas pela direção da Instituição, podendo ser autorizada a entrada da criança quando existam motivos devidamente fundamentados e tal não comprometa a organização e o funcionamento do serviço.
6. A saída não deverá exceder as 19h15m.
7. As crianças apenas serão entregues aos Encarregados de Educação ou a pessoas devidamente autorizadas por eles.
8. No princípio do ano letivo, as crianças serão agrupadas por salas.
9. Não é permitido aos Encarregados de Educação estarem dentro das salas, no horário das atividades de grupo, a fim de não perturbarem o seu desenvolvimento.
10. Se os Encarregados de Educação precisarem de contactar com a Educadora do seu filho deverão fazê-lo à entrada ou à saída ou, se for o caso, marcar reunião para o horário pré-definido para o efeito.
11. A Instituição não se responsabiliza por qualquer objeto (valores, brinquedos, livros, etc.) de que as crianças sejam portadoras.

12. À exceção do berçário, é costume celebrarem o aniversário da criança com os colegas da sala. Os Encarregados de Educação, se assim o entenderem, poderão trazer bolo, de acordo com as indicações dadas previamente e atendendo à realidade das crianças de cada sala.

O acolhimento inicial das Crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os trinta dias, inicia-se com o preenchimento da ficha diagnóstico com o encarregado de educação e posterior elaboração do Programa de Acolhimento Inicial da Criança pela educadora que dá a conhecer o mesmo ao encarregado de educação.

Na medida da possibilidade do encarregado de educação ou de quem exerça as responsabilidades parentais e do funcionamento da Creche, durante o período de adaptação, o tempo de permanência da Criança deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado. Após 30 dias será efetuada uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, indicando como decorreu a adaptação da Criança (Relatório do Acolhimento Inicial). No entanto, no final do 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 ao encarregado de educação, ou a quem exerça as responsabilidades parentais, de revogar o contrato.

NORMA XV

Processo Individual dos Clientes

No ato da admissão é constituído um processo individual da criança que, para além da identificação pessoal e familiar, deverá conter elementos sobre a situação social, necessidades específicas, bem como outros elementos de interesse relevante.

O processo individual é constituído por duas partes: o processo administrativo, para arquivo nos serviços administrativos, e o processo socioeducativo, alocado à Sala da Equipa Pedagógica sob a responsabilidade da respetiva Educadora.

1. O processo administrativo será constituído pela seguinte documentação:
 - a) Ficha de identificação da criança com os dados de identificação da criança e sua família;
 - b) Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços;
 - c) Exemplar da apólice de seguro escolar;
 - d) Comprovativo da situação vacinal;
 - e) Declaração da entidade patronal dos encarregados de educação com a indicação do horário de trabalho destes ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
 - f) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão de contrato de prestação de serviços;
2. O processo socioeducativo terá a identificação pessoal, necessidades especiais da criança, bem como todo o processo de desenvolvimento da mesma, nomeadamente:
 - a) Ficha de Inscrição/Admissão;
 - b) Ficha de Avaliação de diagnóstico;
 - c) Programa e avaliação do acolhimento inicial;
 - d) Plano de Desenvolvimento Individual;
 - e) Relatório de avaliação do Plano de Desenvolvimento Individual;
 - f) Horário habitual de permanência da criança na Instituição;
 - g) Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;

- h) Autorização, devidamente assinada pelos Encarregados de Educação, com identificação da(s) pessoa(s) a quem a criança pode ser entregue;
- i) Identificação e contacto do médico assistente;
- j) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
- k) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
- l) Autorização para fotografar/filmar o educando em contexto escolar.

O processo individual é de acesso restrito e deve ser permanentemente atualizado, assegurando a Instituição o seu arquivo em conformidade com a legislação vigente. Podendo este ser consultado pelos Encarregados de Educação.

Ambas as partes integrantes do processo individual são guardadas em condições que garantam a privacidade e a confidencialidade, segundo o Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD.

Norma XVI Desistência da Frequência

Em caso de desistência da frequência na valência da Creche, o Encarregado de Educação, ou representante legal da criança, deverá comunicar esse facto, por escrito, ao responsável da Instituição, com uma antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da desistência.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVII Instalações da Creche

As instalações da Creche são compostas pelas seguintes salas:

- 3 Salas de berçário
- 3 dormitórios para as salas de berçário
- 3 Copas
- 2 salas de higiene para as crianças de berçário
- 1 Sala de higiene para as salas de 1 ano
- 6 Blocos sanitários
- 6 Salas para crianças de 1 e 2 anos
- 3 salas parque para as crianças de 1 e 2 anos
- 1 Refeitório
- 3 Sanitários para o pessoal e 2 para deficientes
- 1 Dormitório para as salas de 1 e 2 anos
- 1 sala de apoio para as famílias

Norma XVIII Horário e Calendarização de Funcionamento

1. A resposta social Creche funciona de segunda a sexta-feira e o seu horário de funcionamento é das 7h30 às 19h15.

2. A Instituição só se responsabiliza pelas crianças desde que as mesmas sejam entregues a uma das suas colaboradoras. A responsabilidade da Instituição cessa a partir da entrega da criança aos Encarregados de Educação.
3. A Instituição só aceitará as crianças que, após doença contagiosa, apresentem uma declaração médica comprovativa de que podem frequentar a Instituição.
4. O horário laboral dos colaboradores desta Instituição é o seguinte:
Pessoal Técnico - 35 horas semanais.
Pessoal não técnico:
- Ajudantes de Ação Educativa – 38 horas semanais
- Auxiliares de Serviços Gerais – 40 horas semanais
5. O horário de atendimento das educadoras da Creche é efetuado preferencialmente entre as 16h45 e as 17h30, sendo necessário o agendamento prévio.
6. O atendimento dos Encarregados de Educação deverá ser feito diariamente, no horário que está afixado.
7. A Creche do Centro Comunitário de Aradas encerra:
 - a) No dia anterior ou posterior ao Natal, a determinar anualmente pela direção;
 - b) No dia anterior ou posterior ao Dia de Ano Novo, a determinar anualmente pela direção;
 - c) Na segunda-feira de Carnaval e no dia de Carnaval
 - d) Na segunda-feira de Páscoa
 - e) No dia do Feriado Municipal (12 de maio)
 - f) Nos feriados nacionais
 - g) Do dia 15 ao dia 31 de agosto para limpezas e reparações.

A Direção reserva-se o direito de encerrar a Creche em situações que ponham em causa o normal funcionamento da resposta social, designadamente, situações recomendadas pelos Serviços de Saúde e obras prementes no edifício.

Norma XIX

Frequência da Creche na Primeira Quinzena de Agosto

1. Durante a primeira quinzena do mês de agosto, a frequência da creche destina-se, prioritariamente, às crianças cujos pais ou encarregados de educação se encontrem comprovadamente a exercer atividade profissional, atendendo ao funcionamento condicionado da instituição nesse período.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, os pais ou encarregados de educação por conta de outrem deverão entregar, até à data definida anualmente pela Direção, uma declaração emitida pela respetiva entidade empregadora, comprovativa de que se encontram ao serviço durante o referido período.
3. Os pais ou encarregados de educação trabalhadores independentes deverão apresentar:
 - a) Comprovativo de início de atividade;
 - b) Documento comprovativo da situação tributária enquanto trabalhador independente (quando aplicável);
 - c) Declaração, sob compromisso de honra, de que exercerão a sua atividade profissional durante a primeira quinzena de agosto.
4. Sempre que um dos progenitores ou o encarregado de educação se encontre em licença de maternidade, licença parental inicial ou outra licença equiparada para assistência ao filho, presume-se que existe disponibilidade

para assegurar os cuidados da criança, pelo que esta não poderá frequentar a creche durante a primeira quinzena de agosto, salvo situações excepcionais devidamente fundamentadas e apreciadas pela Direção.

5. A falta de entrega da documentação referida nos números anteriores, dentro do prazo estabelecido, poderá determinar a impossibilidade de frequência da criança durante a primeira quinzena de agosto.

6. A Direção reserva-se o direito de solicitar documentação complementar sempre que considere necessário para verificar o cumprimento das condições previstas no presente artigo.

Norma XX

Período de Férias da Criança

1. Reconhecendo a importância do convívio familiar para o desenvolvimento integral da criança e da conciliação entre a vida familiar e a resposta educativa, cada criança deverá usufruir, anualmente, de um período mínimo de 22 (vinte e dois) dias úteis de férias na companhia dos seus pais, encarregados de educação ou familiares responsáveis.

2. Os encarregados de educação deverão comunicar à Instituição, mediante o preenchimento de formulário próprio e dentro do prazo estabelecido anualmente, o período previsível de férias da criança, de forma a permitir a adequada gestão dos recursos humanos, o planeamento das atividades pedagógicas e a organização do funcionamento da resposta social. Os 22 dias úteis de férias poderão ser gozados de forma consecutiva ou interpolada e deverão ser marcados entre janeiro e dezembro de cada ano civil. Estando salvaguardados os dias de encerramento da Instituição referidos na Norma XVIII.

3. A obrigatoriedade prevista no presente artigo fundamenta-se na promoção do fortalecimento dos laços familiares, no direito da criança ao convívio regular com a família, no seu bem-estar físico e emocional e na necessidade de proporcionar períodos de descanso fora do contexto da resposta social.

4. Os dias úteis em que a criança se encontre ausente por motivo de doença, devidamente comprovada, não serão contabilizados como dias de férias

5. Em situações excepcionais, devidamente fundamentadas e comprovadas, designadamente por motivos de natureza profissional, ou outros considerados atendíveis pela Direção, poderá ser autorizada a dispensa parcial do cumprimento do disposto no presente artigo.

NORMA XXI

Refeições, Higiene, Cuidados de Saúde e bem-estar

1. Refeições:

O regime alimentar tem em conta as necessidades relativas às diferentes fases de desenvolvimento das crianças. A alimentação é variada, bem confeccionada e adequada quantitativa e qualitativamente à idade, sendo que o menu é afixado semanalmente no quadro de avisos aos Encarregados de Educação. A ementa é elaborada por uma nutricionista e a alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta.

1.1. Horário das refeições:

Para o Berçário é servido em consonância com os Encarregados de Educação.

Para as restantes salas da Creche é o seguinte:

Almoço:

Das 11h às 11h45

Lanche:

Das 15h15 às 16h

Sempre que uma criança tenha alergias e/ou intolerâncias alimentares, os Encarregados de Educação ficam obrigados a entregar uma declaração médica que ateste quais os alimentos a que a criança é alérgica.

2. Em caso de necessidade de dieta, os Encarregados de Educação deverão informar os responsáveis da sala até às 9h30 do próprio dia.
3. Qualquer alteração à ementa, será comunicada pela respetiva responsável de sala, através da plataforma eletrónica em uso.
4. Para as crianças do berçário, o leite em pó é fornecido pelo encarregado de educação, ou por quem exerça as responsabilidades parentais das crianças. As papas são fornecidas pela Instituição salvo se o encarregado de educação ou quem exerça as responsabilidades parentais preferirem uma papa específica (sendo, nestes casos, da sua responsabilidade a disponibilização das mesmas).
5. A alimentação diária na Instituição é constituída por almoço e lanche da tarde.
6. Saúde e bem-estar:
 - a) A criança não deverá permanecer na Creche por um período superior ao estritamente necessário.
 - b) Não é permitida a entrada de crianças que apresentem sintomas de doenças.
 - c) Em caso de queda, acidente ou doença súbita, deverá a criança ser assistida no estabelecimento hospitalar mais próximo, quando a situação assim o justifique, avisando de imediato o encarregado de educação para que este acompanhe a criança.
 - d) Em caso de doença súbita, o encarregado de educação será de imediato informado, no sentido de acorrer com urgência para a receber.
 - e) A administração de quaisquer medicamentos à criança durante as horas de permanência na Instituição impõe aos encarregados de educação a obrigação de fazerem a entrega dos mesmos à responsável de sala, juntamente com a prescrição médica, bem como do termo de responsabilidade devidamente assinado. A administração de medicamentos pelas colaboradoras só deve ocorrer em caso de extrema necessidade, devendo os encarregados de educação fazer todos os esforços para que a toma da medicação seja feita em casa.
 - f) Os medicamentos a administrar, respeitando as indicações da alínea anterior, deverão ter um rótulo onde conste o nome da criança, dosagem e horas de toma.
 - g) Em situações pontuais de estados febris, só será administrada medicação (apenas paracetamol) com prévio acordo com o encarregado de educação, o qual no início de cada ano letivo deverá preencher uma tabela de medicação, tendo o dever, de ir atualizando a dosagem deste medicamento.
 - h) No caso de doenças que não sendo de evicção escolar, mas que, no entanto, são infectocontagiosas, é necessária a compreensão dos encarregados de educação e a colaboração dos médicos assistentes, no sentido de explicar, claramente, na declaração médica ou caderneta de saúde o tipo de doença, para que se possa fazer uma avaliação adequada do estado geral da saúde das crianças. Os encarregados de educação têm ainda o dever de informar a educadora/ responsável de sala qual o motivo do afastamento da criança em caso de doença infectocontagiosa.
 - i) Por razões de segurança e prevenção da saúde de todas as crianças, serão afastadas temporariamente da Creche as crianças portadoras (ou com suspeitas de serem portadoras) de doenças que representem risco de infeção e contágio, tendo como base o Decreto Regulamentar n.º 3/95, de 27 de janeiro, que estabelece a lista das doenças que afastam temporariamente da frequência escolar e demais atividades de ensino os discentes, pessoal docente e não docente.

Norma XXII Regime de Faltas da criança

1. Todas as ausências devem ser comunicadas:

- a) Com antecedência, quando previsível;

- b) No imediato, em todas as outras situações.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva matrícula.
 3. Todas as faltas devem ser justificadas, considerando-se para o mesmo efeito: internamento, consulta médica, entre outras acordadas com a creche, mediante a apresentação de justificação/declaração válida.

NORMA XXIII

Receção e Entrega das crianças

- 1- A creche possui um sistema de controlo de acessos para maior segurança dos utentes, através de “Tag”s”.
- 2- As “Tag”s de acesso serão entregues pelos serviços administrativos no ato da admissão e são válidas enquanto se mantiver o contrato de prestação de serviços.
- 3- As “Tag”s são identificadas eletronicamente e não é permitida a sua troca entre outros utilizadores.
- 4- O CCPARADAS facultará gratuitamente duas “Tag”s a cada encarregado de educação. As “Tag”s adicionais serão cobradas mediante o pagamento do valor constante na tabela de preços da Instituição.
- 5- É obrigatória a obtenção e a utilização da “Tag” para aceder ao edifício.
- 6- Em caso de perda da “Tag” deve ser comunicado de imediato aos serviços administrativos, de forma a desativá-la, caso contrário, a segurança nos acessos ao edifício poderá ser posta em causa. A perda ou danificação da “Tag” implica a aquisição de outra.
- 7- Só se consideram as crianças à responsabilidade da Instituição quando entregues às nossas colaboradoras.
- 8- O encarregado de educação, ou quem, delegado por este, for responsável pela entrega e recolha da criança, tem a obrigatoriedade de realizar os registos de entrada e saída da criança, através da plataforma eletrónica em funcionamento na Instituição, podendo utilizar a rede de wi-fi disponível na Instituição para os visitantes. Caso estejam impossibilitados de o fazer através da aplicação do telemóvel, deverão informar a responsável de sala e ter ao seu dispor o impresso de registo de entrada e saída da criança.
- 9- À saída, preferencialmente, as crianças devem ser entregues aos Encarregados de Educação. As crianças só podem ser entregues a outras pessoas mediante autorização explícita dos Encarregados de Educação para o efeito (na ficha de admissão ou por email), sendo exigida a identificação da pessoa que apresenta a autorização escrita.
- 10- Não será permitida a recolha da criança por menores de 18 anos, exceto quando os encarregados de educação o tenham declarado, expressamente, por escrito e em termo de responsabilidade.

Norma XXIV

Material obrigatório

A criança deverá ter, obrigatoriamente:

- Uma mochila devidamente identificada, com duas mudas de roupa completa, adequadas à estação do ano e um saco plástico caso haja necessidade de colocar roupa suja.
- Fraldas, toalhetes, creme adequado (devidamente identificado).
- 2 Biberões para água e leite (devidamente identificados) e qualquer outro objeto a que a criança se sinta afetivamente ligada.
- 1 Bibe a partir dos 18 meses, com a identificação da criança e cuja limpeza é da responsabilidade do encarregado de educação/responsável legal.
- 1 manta no período de outono e inverno.
- 1 termómetro.

Cada criança terá registados em Lista de Bens todos os bens que estiverem à responsabilidade da Instituição.

NORMA XXV Quadro de Pessoal

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

NORMA XXVI Direção Técnica

A Direção Técnica é exercida por pessoa com formação na área da educação e nomeada pela Direção.

A coordenação de cada sala é da competência da educadora responsável pelo grupo, com o apoio da Diretora Técnica.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

Norma XXVII Direitos dos Clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Clientes da Creche têm ainda os seguintes direitos:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Serem tratados com delicadeza, amizade e competência pelos Educadores e demais funcionários;
3. Utilizar os equipamentos da Instituição disponíveis para a respetiva sala de atividades e espaços de recreio;
4. Terem acesso a um conjunto de atividades educativas adequadas às suas idades, interesses e necessidades, de forma a proporcionar um desenvolvimento global (nível cognitivo, psicomotor e socio afetivo);
5. Receberem cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação;
6. Terem uma alimentação cuidada e diversificada de modo a satisfazer as necessidades próprias da sua idade;
7. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
8. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica.

Norma XXVIII Deveres dos Clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Clientes da Creche têm ainda os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno;
2. Cumprir os horários fixados;
3. Serem corretos e educados nos contactos a estabelecer com todos os colaboradores da Instituição;
4. Ao entrar nas instalações da Creche, a criança deverá ser acompanhada por um adulto e entregue, diretamente, ao colaborador destacado para esse fim;
5. 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 o próprio ou para outros;

6. A Instituição não se responsabiliza por brinquedos, adornos ou outros objetos que a criança leve para a Creche, independentemente do seu valor.

Norma XXIX

Direitos dos Encarregados de Educação

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Encarregados de Educação têm ainda os seguintes direitos:

1. Exigir o cumprimento do Regulamento por parte da Instituição;
2. Inscrever os filhos/educandos na Creche por vontade própria;
3. Serem informados e participar em todas as situações relacionadas com as suas crianças, sejam de natureza pedagógica ou outras;
4. Serem atendidos individualmente pelos responsáveis da Instituição;
5. Usufruir da prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do bem-estar físico e psicológico e da qualidade de vida da criança;
6. Apresentarem aos responsáveis de serviços ou à Direção quaisquer problemas, críticas ou sugestões que considerem necessárias ou pertinentes;
7. Ver respeitada a sua intimidade, privacidade e confidencialidade das informações que prestam;
8. Reclamar, verbalmente ou por escrito, quanto aos serviços prestados;
9. A Instituição possui livro de reclamações em suporte físico e livro de Reclamações Eletrónico;
10. Consultarem o processo de avaliação das crianças.

Norma XXX

Deveres dos Encarregados de Educação

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Encarregados de Educação têm ainda os seguintes deveres:

1. Respeitar e cumprir o Regulamento;
2. Procurar manter-se informados sobre a evolução da criança, assim como de participar em todas as reuniões de Encarregados de Educação para as quais sejam convocados;
3. Contribuir, pelas formas ao seu alcance, para uma educação integral das crianças, colaborando na busca de soluções para os eventuais problemas surgidos;
4. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do Cliente;
5. Informar o Responsável da respetiva Sala sobre aspetos particulares do quotidiano da criança ou do seu comportamento e possíveis alterações;
6. Ser correto e educado nos contactos que estabelecem com os diferentes colaboradores da Instituição.

Norma XXXI

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. A lealdade e respeito por parte dos Clientes e pessoas próximas;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;

Norma XXXII Deveres da Instituição

São deveres da entidade gestora da Instituição:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos Clientes;
3. Garantir aos Clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos Clientes;
5. Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos Clientes;
6. Possuir livro de reclamações em formato físico e eletrónico.

Norma XXXIII Direitos dos Colaboradores

São direitos gerais dos trabalhadores:

1. O direito de participarem no processo educativo das crianças;
2. O direito a serem respeitados, como pessoas e como profissionais, na sua interação com a estrutura organizativa, com os colegas, com as crianças e com os Encarregados de Educação;
3. O direito à remuneração, correspondente ao contratualizado entre o colaborador e a Instituição;
4. O direito à formação e à informação para o exercício da função educativa;
5. O direito a usufruírem de apoio técnico, material e documental para o exercício das suas funções;
6. Os trabalhadores têm direito a serem tratados com educação e urbanidade. A inobservância deste direito terá consequências institucionais e/ou legais.

Norma XXXIV Deveres dos Colaboradores

São deveres gerais dos trabalhadores:

1. O dever de isenção, que consiste em não retirarem vantagens diretas ou indiretas, pecuniárias ou outras, das funções que exercem, atuando com independência em relação a interesses e a pressões particulares de qualquer natureza, na perspetiva do respeito pela igualdade dos cidadãos;
2. O dever de zelo, que consiste em conhecerem as normas legais e as vigentes na Instituição e as instruções dos seus superiores hierárquicos;
3. Dever de aperfeiçoarem os seus conhecimentos técnicos e os seus métodos de trabalho, de modo a exercerem as suas funções com eficiência e com correção, mediante a participação em formação interna ou externa;
4. O dever de obediência, que consiste em acatarem e cumprirem as ordens formuladas pelos seus legítimos superiores hierárquicos;
5. O dever de sigilo, que consiste em guardarem segredo profissional relativamente aos factos de que venham a ter conhecimento em virtude do exercício das suas funções e que não se destinem a ser do domínio interno da Instituição, não podendo, contudo, invocar este dever perante a Direção, para lhes ocultar;
6. O dever de assiduidade, que consiste em comparecerem regular e continuamente ao serviço, devendo, sempre que tenham necessidade de faltar, informar a sua chefia direta com a devida antecedência e entregarem a justificação da falta na primeira oportunidade, de acordo com as normas vigentes na Instituição;
7. O dever de pontualidade, que consiste no cumprimento rigoroso do horário que lhes for atribuído, bem como o de outras atividades para as quais tenham sido designados;
8. O cumprimento dos deveres inerentes aos respetivos cargos nos termos da legislação laboral em vigor.



Norma XXXV

Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte das colaboradoras, prevê os procedimentos existentes num manual de boas práticas de gestão dos maus-tratos em crianças da Instituição a saber:
 - 1.1. O Cliente, seu familiar ou outro que lhe seja próximo, deve informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) da situação ocorrida;
 - 1.2. O(a) Diretor(a) Técnico(a), detetada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos do Cliente não são postos em causa e, a confirmar-se a situação, acionará junto das colaboradoras ações corretivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;
 - 1.3. A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com a Direção da Instituição, de acordo com cada situação.
2. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
 - 2.1. Sempre que detetada alguma destas situações, as colaboradoras devem informar o(a) Diretor(a) Técnico(a);
 - 2.2. Depois de auscultadas as partes envolvidas, o(a) Técnico(a) agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o Cliente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;
 - 2.3. Sempre que a situação o justifique, serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do Cliente.

NORMA XXXVI

Algumas Normas de Funcionamento

1. No ato da receção ou saída das crianças é fundamental a troca de informações, no sentido de serem anotados os cuidados especiais a ter com as mesmas, as situações ou outras de interesse para o conhecimento e desenvolvimento das crianças.
2. Sempre que se justifique serão elaboradas circulares informativas aos Encarregados de Educação sobre o desenvolvimento de atividades.
3. O atendimento aos Encarregados de Educação é individual e tem lugar em dia e hora previamente definidos no início do ano letivo, devendo ser tão frequente quanto possível, de forma a manter um conhecimento atualizado de cada criança.
4. A técnica responsável pela sala ou a Diretora Técnica poderão convocar os Encarregados de Educação para abordar assuntos relacionados com os seus educandos.
5. Os Encarregados de Educação, sempre que solicitem com a devida antecedência e desde que informem qual o assunto a tratar, poderão ser recebidos pela Diretora Técnica ou pela Direção.
6. Para além dos contactos referidos nos pontos anteriores, serão efetuadas duas reuniões anuais, uma no início do ano letivo e outra no final, competindo à Direção, ou à Diretora Técnica, a sua convocação.

NORMA XXXVII

Contrato de Prestação de Serviços

Nos termos da legislação em vigor, entre o Encarregado de Educação e a entidade gestora da Instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

A admissão depende da celebração deste contrato de prestação de serviços, em duplicado, assinado pelas partes, do qual constem, designadamente, os seguintes elementos:

- a) Identificação da criança e dos Encarregados de Educação ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
- b) Direitos e obrigações das partes;
- c) Serviços contratualizados;
- e) Condições de cessação e rescisão do contrato.

2- Do contrato é entregue um exemplar aos Encarregados de Educação e arquivado outro no processo individual da criança.

3- A Criança apenas poderá frequentar a Creche após a assinatura do Contrato de prestação de serviços;

4- Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXVIII

Cessação da prestação de serviços por factos não imputáveis ao prestador

Nas situações de incumprimento contratual reiterado, a entidade prestadora poderá ponderar a cessação da prestação de serviços, a qual é operacionalizada da seguinte forma:

1. Avaliação das ocorrências pela equipa técnica que elaborará um relatório com a apresentação dos factos;
2. Comunicação aos Encarregados de Educação da decisão através da comunicação escrita da decisão com pré-aviso de trinta dias;
3. Neste processo a Instituição deverá assegurar-se que da cessação da prestação de serviços não resultam riscos ou outro tipo de danos dos quais a Instituição possa vir a ser responsabilizada.

CAPÍTULO V

Educação Inclusiva

1. A Creche promove uma resposta inclusiva, respeitando as necessidades, o ritmo de desenvolvimento e as características individuais de cada criança, em estreita articulação com a família e, sempre que necessário, com os serviços de saúde, de intervenção precoce, da Segurança Social e outras entidades competentes.
2. Sempre que a criança beneficie de medidas de apoio ou acompanhamento especializado, a Creche colaborará com as entidades competentes e com a família, nos termos da legislação aplicável.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXXIX

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da Instituição sempre que desejado, ou em alternativa através do livro de

reclamações online, o qual poderá ser acedido através do site da Instituição, e no endereço www.livroreclamacoes.pt.

Norma XL

Resolução alternativa de litígios

Em caso de conflito, o foro competente é o Foro da Comarca do Baixo Vouga, poderá igualmente o encarregado de educação, na sua qualidade de consumidor, recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, abreviadamente designada por Entidade RAL, com a seguinte morada: CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo- R. Dom Afonso Henriques Nº1, 4700-030 Braga. Com o número de telefone: 253 619 107 e endereço de email: geral@cniacc.pt. Com o endereço web: <https://www.cniacc.pt/pt/>

Norma XLI

Projeto Pedagógico

1. Para a prossecução dos objetivos da Creche é elaborado executado um projeto pedagógico que constitui o instrumento de planeamento e acompanhamento das atividades desenvolvidas pela Creche, de acordo com as características das crianças.
2. Do projeto pedagógico fazem parte:
 - a) O plano de atividades sociopedagógicas que contempla as ações educativas promotoras do desenvolvimento global das crianças, nomeadamente motor, cognitivo, pessoal, emocional e social;
 - b) O plano de informação que integra um conjunto de ações de sensibilização das famílias na área da parentalidade.
3. O projeto pedagógico, dirigido a cada grupo de crianças, é elaborado pela equipa técnica com a participação das famílias e, sempre que se justifique, em colaboração com os serviços da comunidade, devendo ser avaliado semestralmente e revisto quando necessário.

Norma XLII

Plataforma digital/ Comunicação

O CCPARADAS recorre a uma plataforma digital como meio privilegiado para partilha e registo de informação.

Nesta Plataforma é disponibilizada a informação pedagógica de grupo e individual, nomeadamente:

1. Observações individuais ou de grupo, com possibilidade de partilha de imagens/fotos;
2. Mensagens entre equipa e encarregados de educação, como por exemplo, a medicação a tomar ou outras mensagens pertinentes;
3. Planificação semanal (guia pedagógico semana);
4. Relatórios diários;
5. Rotinas Diárias;
6. Ementas;
7. Calendário com atividades do Plano anual de atividades, reuniões com os encarregados de educação;
8. Comunicados e Circulares.
9. Regulamento Interno da Resposta social da Creche

Norma XLIII Articulação com a família

A participação ativa dos Encarregados de Educação é considerada fundamental, já que a ação desempenhada pela Instituição se assume como um complemento à ação educativa da família.

Os Encarregados de Educação devem facultar todas as informações consideradas pertinentes para o desenvolvimento harmonioso dos seus educandos.

Sempre que a criança revele algum tipo de dificuldade, deverá reforçar-se a articulação entre a equipa do CCPARADAS e os Encarregados de Educação no sentido da definição conjunta de estratégias que possam contribuir para a resolução dessas situações.

Consideram-se ainda os seguintes momentos de interação com as famílias:

- a) Plano de informação/formação para pais, cujas datas são programadas anualmente aquando da elaboração do Plano anual de atividades;
- b) Contactos individuais com as famílias, de forma a permitir um conhecimento individualizado de cada criança e a assegurar a continuidade educativa desejável.
- c) Reuniões periódicas, em caso de acompanhamento por educador especializado no âmbito do ensino especial, de modo a permitir um acompanhamento integrado das crianças com necessidades educativas especiais.

Norma XLIV Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos serviços deverão informar e contratualizar com os Encarregados de Educação ou representantes legais das crianças sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Os proprietários ou titulares dos estabelecimentos são ainda obrigados a remeter ao ISS, I. P., até 30 dias antes da sua entrada em vigor, as alterações ao regulamento interno do estabelecimento.

O regulamento Interno deverá ser devidamente aprovado pelos órgãos competentes, e devidamente assinado.

O regulamento interno será remetido por email aos encarregados de educação, ou por opção destes em suporte papel, no ato da celebração do contrato de prestação de serviços, através da plataforma eletrónica em uso na Instituição. Estará afixado em suporte físico no placard da Instituição e será igualmente disponibilizado no site oficial da Instituição: <http://ccparadas.pt/site/>.

Norma XLV Integração das Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Norma XLVI Caixa de Sugestões

O CCPARADAS possui uma caixa de sugestões, onde todos os interessados podem deixar por escrito as suas opiniões.

**Norma XLVII
RGPD**

No CCPARADAS está implementado o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), em vigor desde maio de 2018. Entende-se que a proteção dos dados pessoais de cada um é um direito fundamental, considerando-se os normativos legais nacionais e europeus. A Política de Proteção de Dados está disponível em formato digital, no website da Instituição, numa lógica de transparência.

O CCPARADAS nomeou um Encarregado de Proteção de Dados que é representado pela jurista que presta serviços à Instituição.

**Norma XLVIII
Prestação de informações**

As informações de âmbito geral devem ser solicitadas à Diretora Técnica.

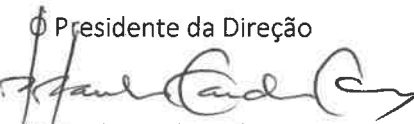
As informações de âmbito pedagógico mais estrito poderão ser solicitadas à educadora responsável da sala.

**Norma XLIX
Transição para o pré-escolar**

1. O facto de a criança frequentar a creche não assegura a vaga na valência pré-escolar assim que a criança finaliza o seu percurso nesta resposta social, devendo, caso tenha interesse, efetuar a matrícula no período estabelecido para a mesma, pela direção da Instituição e aguardar a comunicação de vaga.
2. Em caso de desistência da matrícula por iniciativa do encarregado de educação, esta deve ser comunicada por escrito à Instituição, no prazo fixado anualmente na circular de matrículas. Após a formalização da matrícula, os valores pagos a esse título não são reembolsáveis.
3. Caso não seja possível à Instituição admitir a criança por inexistência de vaga para o ano letivo a que respeita a matrícula, aplica-se o regime previsto na circular anual de matrículas relativamente aos valores pagos no ato da matrícula.

**Norma L
Entrada em vigor**

O presente regulamento interno, aprovado pela Direção em 16/07/2026, revoga o anteriormente aprovado a 27/02/2025 e entra em vigor a 16/08/2026.

Ø Presidente da Direção

Pe Paulo Cardoso da Cruz

ffey

ANEXO I

Modelo tabela: Preçário das atividades Sociopedagógicas

PREÇÁRIO

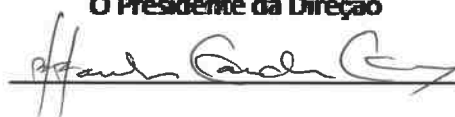
ATIVIDADES SOCIOPEDAGÓGICAS

Ano letivo 20xx/20xx

ATIVIDADES SOCIOPEDAGÓGICAS	PREÇO

~~Verdemiho xxx de xxxxxx de 20xxx~~

O Presidente da Direção



|