

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - CRECHE**INDICE**

00. Disposições Gerais
01. Destinatários, Objetivos e Princípios
02. Atividades e Serviços
03. Regras de Funcionamento
04. Período de Encerramento
05. Inscrições / Reinscrições/ Admissão / Frequência
06. Gratuidade – Inclusões e Exclusões
07. Alimentação
08. Saúde e higiene
09. Segurança – Acesso e Controlo de Permanência
10. Necessidades Educativas Especiais
11. Comunicação com a Família
12. Princípios Gerais
13. Deveres e Direitos
14. Comemoração de Aniversários
15. Disposições Suplementares
16. Instalações
17. Pessoal
18. Direção Técnica
19. Registo de Ocorrências
20. Regulamento Geral Proteção de Dados
21. Alterações ao Presente Regulamento
22. Procedimentos em Situação de Negligência
23. Entrada em Vigor

DEFINIÇÃO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O regulamento de funcionamento interno visa organizar, ordenar e direcionar a vida da Instituição, conhecendo cada um dos intervenientes – pais, encarregados de educação e Instituição – os seus deveres e os seus direitos por forma a que seja criada uma dinâmica comum para que os objetivos da Instituição sejam atingidos.

A inscrição, admissão e frequência na Instituição pressupõe implicitamente a aceitação pelos encarregados de educação dos princípios, normas, regulamentos e métodos pedagógicos da mesma.

O Centro Social do Candal – Marco é uma Instituição Particular de Solidariedade Social devidamente reconhecida como Instituição de Utilidade Pública, conforme o registo n.º 57/82 de 29 de julho de 1982 do Centro Regional de Segurança Social do Norte.

A sua entidade jurídica é de Associação Sem Fins Lucrativos.

A sua atividade iniciou-se em 1975 mas somente em 1982 lhe foi conferido estatuto de Utilidade Pública.

A sua gestão é da responsabilidade dos órgãos diretivos eleitos pelos associados.

É uma Instituição subsidiada pelo Centro Regional de Segurança Social e Direção Regional de Educação tendo para o efeito estabelecido acordo de cooperação com esta entidade em 30 de outubro de 1986, para a valência de CRECHE.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A resposta social CRECHE rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS, alterado pela Lei n.º 76/2015 de 28 de julho
- b) Portaria 196-A/2015 de 01 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, alterada pela Portaria n.º 296/2016 de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho.
- c) Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto – Aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da CRECHE, alterada pela Portaria n.º 411/2012 de 14 de dezembro;
- d) Decreto-Lei n.º 126-A/2023 de 31 de dezembro, que procede à terceira alteração e republica o DL n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Lei n.º 2/2022, de 3 de janeiro – Alarga progressivamente a gratuidade da frequência de creche do sistema de cooperação e das amas do ISS, I.P.
- f) 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 e das amas do ISS, I.P..

- g) Portaria n.º 304/2022, de 22 de dezembro, procede à primeira alteração à portaria n.º 198/2022, de 27 de julho.
- h) Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro – Define as condições específicas do alargamento da gratuidade de creche, em cumprimento do n.º 1 do artigo 159º da lei n.º 75-B/2020 de 31 de dezembro.
- i) Portaria n.º 190-A/2023 de 05 de julho – 2ª alteração à Portaria n.º 262/2011, de 31 agosto.
- j) Portaria n.º 75/2023 de 10 de março.
- k) Protocolo de Cooperação em vigor;
- l) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- m) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
- n) Decreto-Lei nº 156/2015 de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/2020 de 10 de março - Livro de Reclamações eletrónico.

NORMA 1ª

DESTINATÁRIOS, OBJETIVOS E PRINCIPIOS

1.1 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.

1.2 OBJETIVOS

Constituem objetivos da CRECHE:

- a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- b) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
- d) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
- f) Incutir hábitos de higiene e de defesa da saúde;
- g) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

1.3 PRINCIPIOS

Para concretizar o objetivo institucional encontra-se organizada como uma comunidade educativa funcionando numa dinâmica participativa entre equipa pedagógica, restantes funcionários, crianças e pais.

Asseguramos as condições necessárias para criar um ambiente equilibrado, estável e harmonioso para que as crianças cresçam felizes e seguras, a fim de conseguir abordar com sucesso as etapas futuras.

Asseguramos o bem-estar e a segurança da criança, bem como, o ambiente educativo em que a criança se sente acolhida, escutada e valorizada o que contribui para a sua auto estima e desejo de aprender.

Criamos e mantemos um ambiente em que as crianças se sentem bem porque são atendidas nas suas necessidades psicológicas e físicas.

Este ambiente é o que construímos e procuramos manter todos os dias.

Temos por princípio que o tempo, o espaço e a articulação educativa devem ter presentes as características do grupo e as necessidades de cada criança.

NORMA 2ª

ATIVIDADES E SERVIÇOS

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.

Assim sendo, esses serviços tão variados e complexos serão tratados em norma separadas como se indica:

Norma 7: Alimentação,

Norma 8: Saúde e Higiene,

Norma 9: Segurança,

Norma 11: Comunicação com família.

Mantendo-se esta norma 2ª unicamente destinada às atividades.

A Instituição, desenvolve a valência no **Jardim das Camélias** (sede), e no **Jardim da Régia**.

2.1 ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

- O acolhimento inicia-se por uma entrevista de diagnóstico, onde é aplicado Modelo pd 118 “Guia Entrevista Diagnóstico”, entre a educadora e os encarregados de educação, com o objetivo de serem recolhidos todos os

dados relativos à criança por forma a que se obtenha o mais amplo conhecimento de todos os seus hábitos, necessidades e gostos, nas diversas áreas.

- Com base neste documento, **Ficha de Avaliação de Diagnóstico (FAD)**, Modelos ut 31.1, são elaborados todos os documentos de controlo destinados aos diversos sectores, pedagógico, alimentar e de serviços.

Sendo a adaptação das crianças à Instituição uma preocupação da instituição e um trabalho a ser feito em conjunto com as famílias, são aconselhadas algumas estratégias para que este processo tenha tanto sucesso quanto possível:

- Durante o período de adaptação o tempo de permanência da criança no estabelecimento deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado;
- Aos pais é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
- Pede-se aos pais e familiares, na medida do possível, que tentem transmitir às crianças segurança e confiança na decisão que tomaram de iniciar a frequência da creche.

A adaptação de cada criança é monitorizada e acompanhada através do **Programa de Acolhimento Inicial (PAI)**, modelo ut 76, que no tempo não deve ultrapassar os 30 dias.

- Avalia o sucesso ou insucesso das estratégias utilizadas identificando as manifestações e fatores que eventualmente conduzam à inadaptação da criança;
- No caso de necessidade reformulam-se as estratégias, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção.
- Este programa é do conhecimento dos encarregados de educação e validado pelos mesmos.
- Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

2.2 PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

2.2.1 O processo de cada criança deve constar:

2.2.1.1 Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança e sua família

2.2.1.2 Data de início da prestação dos serviços;

2.2.1.3 Declaração relativa ao estado vacinal e grupo sanguíneo;

2.2.1.4 Data de início da prestação dos serviços;

2.2.1.5 Contrato de prestação de serviços;

2.2.1.6 Apólice de seguro escolar;

2.2.1.7 Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;

2.2.1.8 Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);

2.2.1.9 Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;

2.2.1.10 Horário habitual de permanência da criança na creche;

2.2.1.11 Identificação e contacto do médico assistente;

2.2.1.12 Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas, por escrito, para retirar a criança da creche;

2.2.1.13 Informação sociofamiliar;

2.2.1.14 Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;

2.2.1.15 Registos das iniciativas de formação e avaliação da sua eficácia realizadas com as famílias das crianças;

2.2.1.16 Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) da criança;

2.2.1.17 Relatórios de avaliação da implementação do PDI;

2.2.1.18 Outros relatórios de desenvolvimento;

2.2.1.19 Registos da integração da criança.

2.2.1.20 Declarações assinadas pelos pais ou por quem exerça a responsabilidade parental em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeito de cumprimento do RGPD.

2.2.2 O processo é arquivado em local próprio e de fácil acesso, garantindo sempre a sua confidencialidade.

2.2.3 Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

2.2.4 O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

2.2.5 O processo individual do utente pode ter documentos em duplicado em conformidade com a necessidade do sector administrativo e pedagógico.

2.3 ATIVIDADES E SERVIÇOS

2.3.1 A CRECHE presta um conjunto de atividades, organizadas em conformidade com o projeto educativo, 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 desenvolvimento da criança;
- e) Sono, proporcionando tempos de repouso e bem-estar num clima de segurança afetiva e física, respeitando os ritmos de cada criança.
- f) Serviços de prolongamento de horário que incluem início da manhã e fins de tarde compatibilizados com os horários dos pais e a necessidade dos mesmos no acolhimento e guarda das suas crianças.
- g) Saúde, assegurando o desenvolvimento harmonioso da criança, colaborando com a família na deteção e despiste precoce de situações de doença, inadaptação ou deficiência, proporcionando o seu adequado encaminhamento.

Qualquer atividade extra projeto pedagógico, mas desenvolvidas em conformidade com o projeto educativo e o plano anual de atividades em vigor, serão sujeitas a comparticipação financeira por parte dos encarregados de educação

O fornecimento dos bens necessários à concretização de alguns dos serviços prestados, ficam a cargo do encarregado de educação.

2.4 PROJETO PEDAGÓGICO E PROJETO CURRICULAR DE GRUPO

- Para um trabalho pedagógico que se pretende sério, credível e fundamentado são elaborados e executados os projetos, pedagógico e curricular de grupo, que constituem os instrumentos de planeamento e acompanhamento das atividades desenvolvidas de acordo com as características das crianças.
- Os projetos são elaborados pela equipa técnica, em equipa e individualmente, com a participação das famílias e, sempre que se justifique, em colaboração com os serviços da comunidade, sendo avaliado semestralmente e revisto quando necessário.

Dos projetos fazem parte:

2.4.1 Plano de Atividades sociopedagógicas

Contempla as ações educativas promotoras do desenvolvimento global das crianças, nomeadamente motor, cognitivo, pessoal, emocional e social.

- A planificação está disponível para consulta no placard informativo de sala e no site da instituição.
- A avaliação consciente do trabalho realizado é um ponto fundamental para a qualidade do mesmo.
- Semanalmente é avaliado o cumprimento (ou não) do plano de atividades por forma a estabelecer e ajustar plano de atividades subsequente.

2.4.2 Plano de informação

O plano de informação integra um conjunto de ações de sensibilização das famílias na área da parentalidade.

NORMA 3ª

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

3.1 PERIODO DE FUNCIONAMENTO DA INSTITUIÇÃO

Geral:	De 2ª a 6ª feira das 7h30 às 19h00
Secretaria:	Segunda-feira: 08h00 às 18h30
	Terça-feira: 09h00 às 17h30
	Quarta-feira: 09h00 às 17h30
	Quinta-feira: 08h00 às 18h30
	Sexta-feira: 09h00 às 17h30

3.2 FREQUENCIA DE UTENTES

O utente pode frequentar a Instituição das 7h30 às 19h00.

Quando o utente permanecer na Instituição para após as 19h00, por cada período de 15 minutos, será cobrado um valor adicional de 2,5€.

3.2.1 Horários

- O horário de permanência do utente deve ser o adequado às necessidades dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, não devendo a criança permanecer na CRECHE por um período superior ao estritamente necessário.
- Caso se verifique que os horários efetuados pelos utentes cujos pais se encontrem desempregados são extremamente longos e nada condizentes com a disponibilidade dos respetivos Encarregados de Educação, serão desenvolvidas ações de formação para a parentalidade com vista a promover e sensibilizar os pais, para que as crianças permaneçam na Instituição apenas o tempo estritamente necessário.

Assim e considerando a importância de privilegiar o mais possível o contacto dos pais com os seus filhos, para as crianças até à idade de um ano a entrada terá de ser efetuada até às 11h, salvo justificação e aviso prévio.

Após um ano de idade, dado todo o interesse em que a criança participe nas atividades pedagógicas e a sua entrada não perturbe o normal funcionamento da sala, terá a mesma de ser feita até às 10 horas, salvo justificação e aviso prévio.

NORMA 4ª**PERIODO DE ENCERRAMENTO**

4.1 O funcionamento da CRECHE no mês de agosto implica o seu encerramento na última quinzena do mês, nomeadamente para levar a cabo as intervenções necessárias ao nível do edificado, desinfeção e limpezas gerais

4.2 Encerra ainda nos feriados consagrados por lei e ainda nos dias (*):

- 24 de dezembro
- 26 de dezembro
- 31 de dezembro
- 02 de janeiro
- Segunda-feira de Carnaval
- Dia de Carnaval
- 2ª Feira seguinte ao dia de Páscoa

(*) Salvaguarda-se a eventualidade, de não ser possível encerrar, motivos considerados de força maior.

4.3 A direção reserva-se o direito de encerrar a Resposta Social no caso de situações especiais que surjam, tais como epidemias, doenças, greves, falta de água, eletricidade, gás, ou outras, as quais pela sua gravidade coloquem os utilizadores ou funcionários em risco. Este encerramento será sempre comunicado aos utilizadores e suas famílias com a maior antecedência possível, de forma a minimizar os transtornos causados.

NORMA 5ª**PRE INSCRIÇÃO/INSCRIÇÃO/REINSCRIÇÃO/ADMISSÃO/FREQUENCIA****5.1 PRE INSCRIÇÃO**

5.1.0 As pré inscrições são abertas a todas as crianças que desejem frequentar o Centro, desde que os seus encarregados de educação aceitem o Projeto Educativo e o respetivo Regulamento Interno.

5.1.1 A pré-inscrição não garante a frequência, pois esta está condicionada à existência de vagas e à boa observância dos critérios de admissão explícitos no ponto 5.3. deste regulamento.

5.1.2 As pré-inscrições são processadas em qualquer data e a admissão pode ser imediata, desde que exista vaga.

5.1.3 No caso da não existência de vaga, a pré-inscrição fica registada, até final do ano letivo.

5.1.4 No caso de haver alterações aos dados fornecidos no preenchimento da ficha de pré-inscrição, o Encarregado de Educação deve solicitar a sua atualização.

5.1.5 O contacto para efetuar a confirmação da pré-inscrição e admissão é feito posteriormente, dependendo do número de vagas e do resultado da aplicação dos critérios de prioridade de admissão e com pontuação adequada.

5.2 INSCRIÇÃO E REINSCRIÇÃO

Para este efeito:

1º momento: Manifestação de Interesse (ou não) em ocupar vaga proposta para frequência do próximo ano letivo com entrega dos seguintes elementos:

1. Comprovativo do escalão de abono e garantia para a infância, com indicação de valores;
2. Comprovativo domicílio fiscal;
3. Declaração entidade patronal com identificação do local onde é exercida a atividade profissional do pai e da mãe;
4. Se: Situação de desemprego: Declaração emitida pelo IEPF que comprove situação de desemprego;

2º momento: Preenchimento de informação necessária no que respeita

5. Elementos do cartão cidadão do utente atualizado e de todos os elementos que constituem o agregado familiar; NIF do Utente (N.º Identificação Fiscal);

Terá também de entregar:

6. Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente.

Todos os outros que se considerem como necessários.

Todos os documentos serão carregados pelos encarregados de educação na plataforma Educabiz, ou remetida via mail.

5.3 CRITÉRIOS

- Crianças que frequentam a creche no ano anterior
- Crianças com deficiência/incapacidade
- 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 de abrigo.
- Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade
- Crianças beneficiárias da prestação social garantia para a infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1º e 2º escalões), cujos encarregados de educação residam na área de influência da resposta social.
- Crianças beneficiárias da prestação social garantia para a infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1º e 2º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam atividade profissional na área de influência da resposta social.
- Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
- Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influencia da resposta social.
- Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação desenvolvam a sua atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
- Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

Nota 1: As crianças com medida de promoção e proteção, aplicadas pelas Comissões de Proteção, ou pelos Tribunais, com indicação da frequência de creche, têm acesso e admissão obrigatórios na resposta social de creche, ainda que para o efeito tenha de ser criada vaga extra, nos termos do artigo 9, n.º 5 da Portaria n.º 198/2022 de 27 de julho.

Nota 2: As crianças tenham irmãos a frequentar, é-lhes atribuída uma ponderação suplementar por forma a contribuir para a proteção social da família no que toca a promover a conciliação da vida profissional com a pessoal.

5.3.2 Colocação (Jardim das Camélias vs Jardim da Régia)

- Irmão já a frequentar o pólo;
- Proximidade entre pólo e residência do utente;
- Proximidade entre pólo e local de trabalho do encarregado de educação;
- Mediante pedido expresso do Encarregado de Educação e a existência de vaga, é possível permitir a frequência de irmãos no mesmo pólo.

5.3.3 Desistência

Se o Encarregado de Educação do utente, ao ser contactado para confirmar a inscrição, não estiver interessado, tem duas opções:

- Desiste da vaga sendo-lhe solicitada a confirmação por escrito ou outro meio de prova da decisão.
- Não está interessado na vaga, mas continua a pretender manter a pré-inscrição (durante o presente ano letivo). Neste caso deve passar pela Instituição para alterar os dados na ficha de pré-inscrição. A data de inscrição inicial é alterada para a data em que é confirmado o interesse em manter o utente pré inscrito.

5.4 RENOVAÇÃO INSCRIÇÃO

- As renovações das inscrições devem ser efetuadas através da plataforma Educabiz anualmente, em data a informar, mediante adesão à campanha.
- A renovação da inscrição é garantida ficando a admissão e frequência pendente do cumprimento das obrigações previstas no ponto 5.6.- *Frequência* e ainda de orientações imprevistas que possam infligir processos de não validação por parte da tutela.
- Caso a inscrição não seja renovada até final do período definido, a instituição não garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte.
- Em momento considerado necessário a instituição possibilitará um período durante o qual os enc. de educação poderão atualizar os dados constantes na ficha do seu educando.

5.5 ADMISSÃO

É competente para decidir o processo de admissão a direção.

Após decisão da admissão do candidato, 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.

Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

5.5.1 Documentos disponibilizados pela Instituição:

a) Regulamento de Funcionamento da Instituição.

b) Contrato de prestação de serviços

5.5.1.b.1 É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os pais ou com quem assumam as responsabilidades parentais onde constem os direitos e obrigações das partes;

5.5.1.b.2 É entregue um exemplar aos pais ou quem assumam as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual;

5.5.2 Documentos a Preencher pelos Encarregados de Educação:

a) **Inscrição**

5.5.2.a.1 Declaração de responsabilidade de entrega e de transporte do utente por terceiros;

5.5.2.a.2 Declaração de assunção de responsabilidade;

5.5.2.a.3 Declaração de consentimento para utilização dados pessoais (fotos e filmagens);

5.5.2.a.4 Declarações de honra diversas;

5.5.2.a.5 Declaração de consentimento para utilização dados pessoais utentes e representantes;

5.5.2.a.6 Informação relativa à legitimidade no uso da videovigilância;

5.5.2.a.7 Ficha de sócio;

5.5.2.a.8 Declaração de horário de entrada e saída;

5.5.2.a.9 Requisição de produtos necessários e aconselhados aos utentes – cartões, batas, pólos, outros.

b) **Reinscrição**

5.5.2.b.1 Declaração de horário de entrada e saída;

5.5.2.b.2 Declaração de responsabilidade de entrega e de transporte do utente por terceiros;

5.5.2.b.3 Declarações de honra diversas;

5.5.2.b.4 Requisição de produtos necessários e aconselhados aos utentes – cartões, batas, pólos, outros.

5.5.3 Crianças com Necessidades Educativas Especiais (NEE)

Quando se trate da admissão de crianças com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, deve ser previamente garantida a colaboração com as equipas locais de intervenção precoce na infância.

5.6 FREQUENCIA

A Frequência do utente só é permitida nos casos:

a) Em que o processo de admissão esteja concluído;

b) Aceite o presente Regulamento.

NORMA 6ª

GRATUIDADE - INCLUSÕES E EXCLUSÕES

Para suportar os encargos por criança, decorrentes da aplicação da medida prevista na Portaria n.º 198/2022 de 27 de julho, é estabelecido um valor utente/mês, a pagar pelo ISS, IP, às Instituições, de forma a assegurar o custo técnico da resposta de creche.

Perante a Gratuidade não há lugar ao pagamento de:

- Atividades desenvolvidas conforme projeto pedagógico.
- Alimentação, incluindo dietas especiais com prescrição médica.
- Despesas inerentes ao processo de inscrição e seguros.
- Frequência dos períodos de prolongamento.

Encontra-se excluído da Gratuidade

- Qualquer atividade extra projeto pedagógico de carácter facultativo que a instituição pretenda desenvolver, em que as crianças sejam inscritas, serão suportadas integralmente pelos progenitores ou encarregados de educação.
- Fardamento.
- Produtos de higiene e objetos de uso pessoal.
- Aluguer de fardamento.
- Plataforma.

6.1 FREQUENCIA QUINZENA DE MÊS DE AGOSTO

- 6.1.1** A frequência da primeira quinzena de agosto é opcional e por isso sujeita a inscrição através de campanha apresentada pela instituição.
- 6.1.2** Caso a inscrição não seja efetuada, até final do período definido, a instituição não garante a possibilidade de frequência do período supra.

NORMA 7ª
ALIMENTAÇÃO**7.1 QUALIDADE ALIMENTAR**

- 7.1.1** A alimentação fornecida pela Instituição foi estudada e elaborada por Nutricionistas.
- 7.1.2** É uma alimentação equilibrada, variada e ajustada às diversas faixas etárias
- 7.1.3** Os produtos alimentares são de qualidade controlada aos diversos níveis: frescos, secos e conservados.

7.2 CONTROLO DE HIGIENE ALIMENTAR

A Instituição cumpre todas as normas relativas à Regulamentação de Higiene Alimentar nos diversos aspetos → Pessoal, Alimentos e Espaços.

7.3 EMENTAS

- 7.3.1** A Instituição reparte a sua variedade alimentar em diversas ementas para a Creche.
- 7.3.2** As ementas são afixadas (e publicadas) semanalmente em local visível e adequado, para que os pais tomem conhecimento e possam conciliar os tipos de refeições servidas em casa com as fornecidas pela Instituição.
- 7.3.3** No caso de interesse por parte dos Encarregados de Educação, a Instituição fornece a listagem de ementas utilizadas.
- 7.3.4** A alimentação diária é constituída por pequeno-almoço, reforço alimentar de manhã, almoço, lanche da tarde e reforço de fim de tarde.
- 7.3.5** O pequeno-almoço será servido apenas aos utentes que entrem na instituição até às 08h30m e cujos encarregados de educação indiquem a necessidade dessa refeição.
- 7.3.6** Bebés (sala 0): Papas e restante alimentação, exceto papas e leites de marcas diferentes das usadas na instituição.

7.4 ALERGIAS E INTOLERÂNCIAS ALIMENTARES

- 7.4.1** Ao preencher o MOD ut 31.1 Ficha de Utente – Entrevista Diagnóstico, os Encarregados de Educação devem mencionar quais os alimentos que possam causar alergias.
- 7.4.2** No caso de a alergia ser detetada, durante o período da frequência do utente na Instituição, o Encarregado de Educação deve dar conhecimento imediato.
- 7.4.3** Em qualquer dos casos para o efeito terá de ser apresentada declaração médica.

7.5 DIETAS

- 7.5.1** A Instituição fornece alimentação de dieta a partir da base de alimentos que compõem a ementa do dia.
- 7.5.2** A dieta só é fornecida a utentes que tenham apresentado declaração ou receita médica para o efeito.

Sem a apresentação de declaração médica não é permitida alimentação diferenciada da distribuída na instituição.

7.6 ALIMENTAÇÃO

Os leites e as papas aconselhadas, pelos médicos, serão fornecidos pelos Encarregados de Educação.

NORMA 8ª
SAÚDE E HIGIENE

Consideramos este sector, um dos mais importantes na área de apoio à criança.

É uma área em que a Instituição, na defesa de cada criança, está atenta e é atuante e rigorosa.

8.1 DOENÇAS / AUSENCIAS

- 8.1.1** Nos casos em que o utente contraia qualquer doença infectocontagiosas, o Encarregado de Educação deve informar de imediato a Instituição.
- 8.1.2** Pela mesma razão todos os pais serão informados, de acordo com diretrizes da *Direção Geral de Saúde*, da existência na Instituição de casos referenciados em 8.1.1.
- 8.1.3** Quando uma criança se encontrar febril, com vómitos e/ou diarreia os enc. de educação serão avisados, a fim de, com a maior brevidade possível, virem buscar a criança e providenciarem as diligências julgadas necessárias.
- 8.1.4** Quando o utente registar febre (acima de 37,6º conforme orientações da DGS), só poderá regressar à instituição após um período de 24 horas sem novo registo de febre.

- 8.1.5 Quando a criança apresentar vómitos e/ou diarreia só poderá voltar a frequentar mediante declaração médica ou então sem qualquer tipo de manifestação dos sintomas.
- 8.1.6 Não é permitida a frequência ao utente que após doença (indicada no ponto 8.1.1.) não apresente declaração médica indicando a data a partir da qual o utente pode frequentar a Instituição.
- 8.1.7 Os encarregados de educação devem comunicar, à Instituição, com a maior brevidade possível, qualquer problema de saúde detetado ou diagnosticado à criança. Os encarregados de educação também não devem trazer os utentes doentes.
- 8.1.8 Os encarregados de educação não devem omitir ou falsear informação.
- 8.1.9 No caso de ausência, o encarregado de educação, deve até ao segundo dia informar a Instituição da razão dessa mesma ausência.
- 8.1.10 Não sendo efetuada essa informação, depreende-se que o motivo da ausência se deve a razões de saúde do utente, pelo que a Instituição pode aplicar o estipulado no ponto 8.1.6.
- 8.1.11 Não é permitida a frequência aos utentes que sejam portadores de “agentes parasitários” devido ao fator de contágio e aspetos ligados à saúde e higiene. A aplicação desta norma é rigorosa quando não se verifique o cuidado adequado a ter por parte do Encarregado de Educação.

8.2 ALERGIAS ALIMENTARES E DIETAS

Estas situações encontram-se tratadas na rubrica Alimentação.

8.3 APOIO E ASSISTENCIA

A Instituição pretende estar o mais informada possível em tudo o que se relacione com o utente.

Com esse objetivo, na admissão do utente e durante o decurso da sua frequência na Instituição, é feito um registo das necessidades próprias da criança bem como das ocorrências existentes nesta área da saúde.

Para o efeito, antes do início da frequência, é realizada uma entrevista de diagnóstico onde será preenchido o MOD ut 31.1 Ficha de Utente – Entrevista Diagnóstico

8.4 ACIDENTES

8.4.1 A Instituição possui um Seguro de Acidentes Pessoais – Grupo Escolar próprio que cobre alguns riscos até ao limite de determinados valores.

8.4.2 A cobertura é efetiva para o período em que a criança está sob a responsabilidade da Instituição.

A Instituição, em caso de qualquer acidente, só se responsabiliza até aos montantes e riscos cobertos pelo Seguro.

Coberturas

- Responsabilidade Civil ⇒ 2.500,00 €
 - Invalidez Permanente ⇒ 10.000,00 €
 - Despesas de tratamento ⇒ 2.000,00 € a)
- a) Estas despesas de tratamento são essencialmente destinadas a pequenos acidentes. Quando em acidentes graves e após a assistência inicial, deve o encarregado de educação ser avisado dos limites das coberturas, acima indicadas, e salvo disposição em contrário o acompanhamento será concretizado pelo SNS.
- b) De acordo com o n.º 1 do art. 21º da portaria n.º 413/99 de 08 de junho considera-se equiparado a acidente escolar o evento externo e fortuito que ocorra no percurso entre a residência e o estabelecimento de educação ou ensino, ou vice-versa.
- c) Não obstante, e de acordo com o n.º 2 do mesmo artigo “Só se considera abrangido pelo número anterior o aluno menor de idade não acompanhado por adulto que, nos termos da lei, esteja obrigado à sua vigilância.”

Companhia de Seguros – Fidelidade

Nº Apólice – ES64087556

Local de Assistência: Hospital Santos Silva

8.4.3 O Encarregado de Educação, sempre que a criança necessite de assistência, é informado nos termos constantes de norma interna da qual se transcreve:

O Encarregado de Educação deve ser informado de qualquer sinistro ocorrido com o seu educando.

CONTACTO COM O ENCARREGADO DE EDUCAÇÃO – TRATAMENTO EXTERNO

Este contacto deve ser estabelecido pela Coordenadora Pedagógica ou Educadora em dois momentos:

- Antes da criança sair da Instituição para os cuidados médicos exteriores, informando o Encarregado de Educação da ocorrência e da pré avaliação efetuada pela equipa dos serviços de assistência;
- Após a obtenção de resultados da avaliação médica

CONTACTO COM O ENCARREGADO DE EDUCAÇÃO – TRATAMENTO INTERNO (acidente ligeiros com danos igualmente ligeiros, não sendo necessário recorrer a serviços de saúde externos à instituição.)

- A educadora responsável deve utilizar a **Plataforma Educabiz**. Na informação deve constar o local do sinistro, a forma como ocorreu e os cuidados prestados.
- No caso da educadora responsável considerar que a informação escrita ou o tipo de sinistro possa originar dúvidas ao encarregado de educação e se não tiver possibilidade de contato pessoal, deve estabelecer contato telefónico com o encarregado de educação.

Para que o processo de sinistro possa ser encaminhado tem que obrigatoriamente ser pedido relatório médico emitido pela entidade que prestou assistência médica.

8.5 MEDICAMENTOS

Quando o utente necessita de tomar medicamentos no período de permanência na Instituição, os Encarregados devem proceder em conformidade com o indicado nos pontos seguintes:

8.5.1 Termo de Responsabilidade

Os medicamentos têm de ser entregues conjuntamente com cópia da receita médica ou termo de responsabilidade passado e assinado pelo encarregado de educação.

8.5.2 Identificação e informação do medicamento

Colocar em cada medicamento:

- O nome da criança e a sala;
- Forma de toma (quantidade, horas, limite de dias e indicações médicas se necessário);
- Informação se o medicamento fica na Instituição permanentemente ou se é levado pelo utente no final do dia.

8.5.3 Forma de entrega / recebimento

Jardim das Camélias: A entrega e a receção do medicamento pode ser efetuada:

- Salas 0 e 1: Na sala de atividades, às responsáveis de sala;
- Sala 2: Nos salões de receção, em armário próprio e identificado para o efeito para as restantes idades.

Jardim da Régia: A entrega e a receção do medicamento podem ser efetuadas às responsáveis pela receção e entrega do utente.

8.6 HIGIENE E OBJECTOS DE USO PESSOAL vs LISTA DE PERTENCES

8.6.1 Os Encarregados de Educação têm que fornecer à Instituição os produtos de higiene necessários ao seu filho.

8.6.2 As roupas de cama também são fornecidas pelo encarregado de educação.

(*1) As babetes, fraldas e roupa suja serão entregues diariamente aos enc de educação

(*2) A roupa de cama (lençóis, edredons, capas) será entregue, para lavar em casa à sexta feira.

A Creche não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.

NORMA 9

SEGURANÇA – ACESSO E CONTROLO DE PERMANENCIA

A Segurança é uma das componentes importantes que a Instituição tem ativa para garantia do bem-estar e da confiança não só dos utentes, mas também dos Encarregados de Educação, funcionários e todos os que colaboram com a Instituição. Por conseguinte, para aceder à instituição é imprescindível o uso do cartão de acesso, o qual permite aos Encarregados de Educação e seus mandatários aceder à Instituição.

9.1. CARTÃO DE ACESSO

- A quando da admissão do utente são emitidos, faturados e entregues dois cartões de banda magnética.
- No caso de desejarem cartões suplementares ou de substituição devem efetuar a sua requisição na Secretaria.
- O número de cartões suplementares fica limitado ao número de pessoas autorizadas a sair com o utente e mencionadas em declaração existente para esse fim.
- O custo de cada cartão suplementar é de 5€ (cinco euros).
- Nos casos em que se verifique anomalias no cartão que não tenham sido provocadas por má utilização, são os mesmos substituídos sem custos para o utente.

9.2 ACESSO – JARDIM DAS CAMELIAS

Abertura

Durante o período de tempo que medeia entre a entrada das funcionárias e a abertura efetiva da Instituição o portão principal fica aberto, sendo possível o acesso dos utentes e acompanhantes ao hall da entrada.

Fecho

Após as 19h30, o portão principal é encerrado.

No caso de um eventual atraso, os encarregados de educação deverão:

Estabelecer contacto telefónico com a instituição dando a indicação de que está atrasado

E aquando da sua chegada utilizar a campainha junto ao portão (com a designação Jardim das Camélias), para anunciar a sua chegada.

9.3 ACESSO - JARDIM DA RÉGIA

Abertura: No período de tempo que medeia entre a entrada das funcionárias e a abertura efetiva da Instituição a porta de acesso ao hall de entrada fica aberta, sendo possível o acesso dos utentes e acompanhantes ao hall da entrada. Às 7h30 é destrancada a porta do hall de entrada da instituição, para que se inicie a receção aos utentes.

Fecho: No caso de um eventual atraso, os Encarregados de Educação devem estabelecer contacto telefónico com a instituição dando a indicação de que estão atrasados.

Para segurança do seu educando e de todos, aconselha-se ainda:

- No uso dos portões (exteriores) de acesso à Creche, a máxima descrição/reserva no momento de digitar o código de acesso.
- Todos devemos zelar para que, tanto os portões como as portas, devem ficar fechadas após a entrada e saída da instituição.

9.3. SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA

- a) A Instituição dispõe de um sistema de vídeo vigilância.
- b) Este sistema de Videovigilância incide especialmente nos acessos e nos espaços com atividade eventual.
- c) Este registo de imagem é autodestruído, passado o período de tempo considerado essencial para a rede de segurança.

9.4. RECOMENDAÇÃO

Não facilite a outrem a abertura da porta, especialmente nas entradas, pois todas as pessoas que utilizam a porta têm que possuir o cartão de acesso.

9.5. CEDENCIA DE CARTÃO

A Instituição não assume responsabilidade por ato ou ocorrência que possa acontecer pela cedência do cartão de acesso a outrem que não o encarregado de educação e seus mandatários.

No caso de dúvidas ou anomalias detetadas no sistema de segurança deve-o colocar à Instituição, se possível por escrito.

A colaboração de todos os Encarregados de Educação é muito importante para que o sistema de segurança seja eficaz.

NORMA 10ª

UTENTES COM NECESSIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS (NEE)

- 10.1 A Instituição só pode admitir utentes com necessidades especiais desde que se encontrem preenchidos os requisitos previstos em legislação aplicável, nomeadamente a lotação por sala.
- 10.2 Após admissão, se for detetada no utente a necessidade de recorrer a técnicos do ensino especial, a Instituição entra em contacto com os encarregados de educação no sentido de articular e disponibilizar recursos necessários que permitam ao utente ter o apoio considerado como necessário.

NORMA 11ª

COMUNICAÇÃO COM A FAMÍLIA

A comunicação entre Instituição e encarregados de educação é para nós um dos pontos fundamentais para o bom funcionamento e bom entendimento, de forma a superar dúvidas e dificuldades que possam existir, relativamente ao utente.

Estão implantadas as seguintes formas de comunicação.

11.1 REUNIÕES GERAIS (Equipa educativa/família):

- **Início de ano letivo** (Direção/Equipa Educativa e Família)

- para informação sobre o trabalho a desenvolver (Apresentação do Projeto Pedagógico e preenchimento da Ficha de Avaliação Diagnóstico (FAD)) e outras informações Institucionais relevantes.

- **Final de ano letivo** (Educadora e Família)

- para avaliação do trabalho desenvolvido, validação e entrega do último relatório de avaliação e outras informações Institucionais relevantes

11.2 REUNIÕES AVALIACAO (Educadora/família) duas vezes por ano

- Em outubro - Apresentação PAI (Plano de acolhimento inicial – só para utentes a frequentar pela primeira vez), Validação 1º Perfil desenvolvimento utente e Validação de 1º PI.

- Em fevereiro - Validação relatório de avaliação 1º PI, Validação 2º Perfil desenvolvimento e Validação 2º PI.

11.3 ATENDIMENTO (educadora/família) acontecerá sempre que uma das partes considere necessário. Este atendimento será sujeito a marcação prévia e ocorrerá em horário pré-definido correspondente ao tempo não letivo da educadora ou em caso de impossibilidade por marcação a combinar com a respetiva educadora.

11.4 PLATAFORMA EDUCABIZ

O acesso à Plataforma Educabiz é disponibilizado, a todos os pais dos utentes e permite a comunicação entre instituição, educadoras e os pais. Este será o meio de comunicação privilegiado.

11.5 CONDICIONANTES HORÁRIAS

É possível o contacto telefónico sendo que o mesmo é condicionado a determinados horários:

- 11.5.1 Sempre que possível o contacto deverá ser limitado à hora indireta da educadora.
- 11.5.2 Não é aconselhável o contacto entre as 9h e as 10h30 (tempo privilegiado de atividades pedagógicas). Sempre que possível a mensagem deverá ser deixada com a responsável pelo atendimento que a fará chegar à educadora.
- 11.5.3 Entre as 12h e as 15h não é possível o contacto direto com qualquer responsável de sala por poder interferir com o tempo de descanso dos utentes
- 11.5.4 Através da Secretaria pode obter e transmitir informações que sejam necessárias e importantes para a assistência à criança.
- 11.6 É possível o contacto via mail, para o endereço geral@cscmarco.pt.
- 11.7 Informações gerais são divulgadas nos placards informativos e no Site da Instituição
- 11.8 A Instituição tem páginas nas redes sociais, Facebook e Instagram, onde os encarregados de educação podem participar.
- 11.9 Os pais ou quem exerça a responsabilidade parental, serão envolvidos nas atividades realizadas na creche, de acordo com o programa de atividades anual e do projeto pedagógico em vigor.

Ponto Único:

Não é permitido o contacto telefónico direto com o utente a não ser através do responsável pelo utente.

11.10 VISITAS ÀS INSTALAÇÕES DA INSTITUIÇÃO

- 11.10.1 As visitas deverão ser sempre realizadas pela coordenadora pedagógica e em horário coincidente com o horário de presença da educadora na sala.
- 11.10.2 É levado em consideração, para marcação de visita, que a mesma não pode perturbar o normal funcionamento (não são permitidas visitas em períodos de refeição e descanso dos utentes)

11.11 VISITAS A UTENTES

- 11.11.1 As visitas a utentes são permitidas, desde que se revistam de carácter extraordinário.
- 11.11.2 As visitas só são permitidas a familiares.
- 11.11.3 A visita decorrerá com o acompanhamento de um responsável da instituição:
 - 11.11.3.1 **Jardim das Camélias: na secretaria.**
 - 11.11.3.2 **Jardim da Régia: na sala de trabalho.**
- 11.11.4 Para efeitos de organização interna, as visitas devem ser acordadas entre o familiar e a diretora pedagógica.

NORMA 12ª

PRINCIPIOS GERAIS

12.1 VESTUÁRIO

A Instituição obriga a utilizar vestuário especial, com exceção das salas 0 e 1 que é opcional.

12.1.1 Bata / Pólos (manga curta e comprida)

Por se considerar de interesse a nível de higiene, bem como de proteção do vestuário habitual, obrigamos que as crianças usem diariamente uma bata ou pólo, devidamente identificados

Nos dias de maior calor as crianças (sala 2) podem usar o pólo da instituição, devidamente identificado.

Estes artigos devem ser adquiridos na secretaria.

Os utentes que não tenham este vestuário de referência podem ficar impedidos de frequentar.

12.1.2 Kit de Saída (pólo, saco, boné/chapéu)

Por uma questão de segurança a Instituição tem modelos próprios e obrigatórios para utilizarem quando em deslocações, tais como passeios e outras saídas.

A sua aquisição deve ser feita na Secretaria.

Os utentes que não tenham este vestuário de referência podem ficar impedidos de fazer deslocações.

- a) Durante o período de matrículas são disponibilizados (junho e julho), pelo setor administrativo, vários tamanhos das peças de vestuário, para que as possam experimentar
- b) Fora deste período pode deixar de haver disponibilidade, até ao mês de março, altura em que poderão adquirir mais fardamento.

Nota: Sendo que o uso da bata ou pólo é obrigatório, em caso de eventual esquecimento, a instituição disponibiliza uma bata, ou pólo, que no final do dia fica na instituição.

Cada dia de utilização de fardamento da instituição tem um custo de 2€, que será faturado ao utente no mês seguinte.

NORMA 13ª

DEVERES E DIREITOS

13.1 DIREITOS E DEVERES DAS CRIANÇAS E FAMÍLIAS

13.1.1 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) Quando solicitado no interesse e necessidade da criança participar em todas as atividades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

13.1.2 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 para as quais foi solicitada a sua participação
- e) Proceder atempadamente ao pagamento das faturas apresentadas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da CRECHE, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço definitivamente;

13.2 DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

13.2.1 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, nomeadamente a difamação do nome da instituição, dos elementos dos corpos sociais, equipa técnica ou qualquer outro colaborador.

13.2.2 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

- reconhecidas pela tutela;
- 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 realização de inquérito do grau de satisfação dos utentes ou seus representantes;
 - g) Manter os processos dos utentes atualizados;
 - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 14ª**COMEMORAÇÃO DE ANIVERSÁRIOS**

A comemoração dos aniversários dos utentes na Instituição tem os seguintes procedimentos e condicionantes:

- 14.1 Na Instituição somente será permitido que o aniversário seja comemorado de forma simples com Bolo de Aniversário, confeccionado na instituição.
- 14.2 A comemoração será sempre efetuada na sala e terá somente a presença dos colegas de sala e respetivas responsáveis de educação.
- 14.3 A festividade será sempre após o lanche.
- 14.4 Os aniversários serão comemorados unicamente à sexta-feira, sendo que nesse dia serão festejados, os aniversários que aconteceram na semana que nesse dia termina.
- 14.5 Não é permitida a distribuição de outros artigos, alimentares ou não, entregues pelos encarregados de educação, como forma de comemoração.
- 14.6 As responsáveis de sala só poderão entregar convites de aniversário, a pedido dos encarregados de educação, se estes se destinarem a todos os utentes de sala.

NORMA 15ª**DISPOSIÇÕES SUPLEMENTARES****15.1 LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado à direção ou ao seu representante, sempre que pretendido, pelos pais ou quem assuma as responsabilidades parentais. A instituição também aderiu ao livro de reclamações eletrónico que poderá aceder através do nosso site (www.cscmarco.pt).

15.2 OMISSÕES

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Instituição tendo em conta orientações do organismo que exerce a tutela.

NORMA 16ª**INSTALAÇÕES**

As instalações da Creche são compostas:

- 1. Áreas reservadas às crianças:
 - 1.1 Salas de atividades - 4
 - 1.2 Sala de acolhimento
 - 1.3 Sala dormitório
 - 1.4 Sala de refeições
 - 1.5 Instalações sanitárias
 - 1.6 Recreios de exterior
 - 1.7 Sala de isolamento
- 2. Área reservada à amamentação
- 3. Copa de leite

NORMA 17ª**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 18ª**DIREÇÃO TÉCNICA**

- 18.1 A direção técnica da CRECHE compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a diretora geral e a direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

- 18.2 O diretor técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por uma educadora nomeada pela direção.
- 18.3 Ao diretor técnico compete, nomeadamente:
- a). Desenvolver um modelo de gestão adequado ao bom funcionamento da creche;
 - b). Supervisionar os critérios de admissão, conforme o disposto no regulamento interno;
 - c). Promover a melhoria contínua dos serviços prestados e a gestão de programas internos de qualidade;
 - d). Gerir, coordenar e supervisionar os profissionais;
 - e). Enquadrar e acompanhar os profissionais da creche;
 - f). Implementar programas de formação, inicial e contínua, dirigidos aos profissionais;
 - g). Incentivar a participação das famílias e da equipa no planeamento e avaliação das atividades, promovendo uma continuidade educativa;
 - h). Assegurar a interlocução com outras entidades e serviços, tendo em conta o bem-estar das crianças.
- 18.4 Compete ainda cumprir com os seguintes procedimentos de coordenação e supervisão do trabalho docente
- ✓ Verificação do trabalho pedagógico (direto e indireto) com recurso a utilização de check-list,
 - ✓ Realização de reuniões de equipa pedagógica,
 - ✓ Acompanhamento direto do trabalho realizado nas salas,
 - ✓ Elaboração de normas e procedimentos reguladores do trabalho docente,
 - ✓ Verificação semanal dos planos de trabalho das salas,
 - ✓ Análise das avaliações aos planos semanais,
 - ✓ Acompanhamento direto das atividades da componente de apoio à família,
 - ✓ Formação das funcionárias com cargos docentes e não docentes,
 - ✓ Estabelecer horários e tarefas do pessoal docente e não docente para o ano letivo,
 - ✓ Alterar e ajustar horários e tarefas sempre que necessário.

NORMA 19ª

REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de um Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

NORMA 20ª

REGULAMENTO GERAL PROTEÇÃO DE DADOS

O Regulamento Geral de Proteção de Dados aplica-se à instituição, como empresa, devido à sua área de atuação.

A que obriga o regulamento:

- 20.1 A prestar mais informação aos titulares dos dados como base legal para o tratamento dos dados, o prazo de conservação dos mesmos e ainda informações mais detalhadas
- 20.2 É necessário apurar se o consentimento obtido pelo responsável pelo tratamento de dados junto dos titulares respeita as exigências previstas no regulamento
- 20.3 Os dados recolhidos serão utilizados unicamente para a finalidade a que se destinam. Na altura da submissão dos dados, esta finalidade é bem explícita, tal como o tempo durante o qual estes serão mantidos
- 20.4 O titular dos dados tem o direito de consultar os seus dados em posse da instituição, assim como aceder ao histórico de ações efetuadas com os mesmos.
- 20.5 Estão definidos os conceitos de dados sensíveis que estão submetidos a condições especiais de tratamento
- 20.6 Os contratos de subcontratação de serviços que obrigatoriamente temos que prestar aos nossos utentes e funcionários, têm que cumprir com o regulamento geral proteção de dados.

NORMA 21ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

- 21.1 O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da CRECHE, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
- 21.2 Será disponibilizado Regulamento Interno aos pais, Centro Distrital de Segurança Social do Porto e a quem assuma as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
- 21.3 Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal e ao ISS, IP (Centro Distrital de segurança social do Porto) com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações.

NORMA 22ª

PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A instituição tem definida uma metodologia para gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação.

NORMA 23ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor no dia 01 de setembro de 2025.

ANEXO A_ Procedimentos de Acesso

Só devem aceder às instalações os Encarregados de Educação ou seus mandatários, devidamente munidos com cartão de acesso.

Jardim das Camélias:

Receção do Utente

- a) O utente tem de ser entregue à responsável pela receção em espaço próprio destinado ao acolhimento, o qual diverge consoante a sala a que o utente pertence e a hora da receção, ou seja:

Sala 0 e 1

- Os utentes são sempre rececionados na sala correspondente;

Salas 2

- Até às 9h os utentes deverão ser rececionados no salão;
- Depois das 09h00m são rececionados nas respetivas salas.

Entrega do Utente

- b) O utente é entregue pela responsável pela entrega em espaço próprio, o qual diverge consoante a sala a que o utente pertence e a hora da entrega, ou seja:

Sala 0 e 1

- Os utentes são sempre entregues na sala correspondente;

Salas 2

- Até às 18h20m na sala correspondente e após no salão.

Jardim da Régia:

Receção do Utente

- a) O utente tem de ser entregue à responsável pela receção em espaço próprio destinado ao acolhimento, no entanto os procedimentos divergem consoante a sala a que o utente pertence e a hora de receção, ou seja:

Sala 0

- O acompanhante do utente chegado ao hall de acolhimento independentemente da hora deve digitar no telefone que aí se encontra a extensão 20, de forma a informar a responsável pela receção da sua chegada. De imediato a mesma virá ao seu encontro para rececionar o utente.

Sala 1

- Até às 9h os utentes permanecem na sala de acolhimento, a qual fica mesmo ao lado do hall de acolhimento e é envidraçada, por conseguinte, a responsável pela receção de imediato aperceber-se-á da presença do utente e do seu acompanhante, pelo que virá ao encontro de ambos para rececionar o utente;
- Depois das 09h00m e até às 17h30m os utentes também são rececionados no hall de acolhimento, no entanto o acompanhante do utente deverá digitar no telefone que se encontra nesse mesmo hall a extensão 21, de forma a informar a responsável pela receção da sua chegada. De imediato a mesma virá ao seu encontro para rececionar o utente.

Sala 2

- Os procedimentos são em tudo idênticos aos da sala 1, mas em vez de digitar a extensão 21 deverá digitar extensão 22.

Entrega do Utente

- b) O utente tem de ser entregue ao acompanhante em espaço próprio, o qual diverge consoante a sala a que o utente pertence e a hora de entrega, ou seja:

Sala 0

- O acompanhante do utente chegado ao hall de acolhimento independentemente da hora deve digitar no telefone que aí se encontra a extensão 20, de forma a informar a

responsável pela entrega da sua chegada. De imediato a mesma virá ao seu encontro para entregar o utente.

Sala 1

- Até às 17h30m deverá digitar no telefone que se encontra no hall de acolhimento a extensão 21, de forma a informar a responsável pela entrega da sua chegada. De imediato a mesma virá ao seu encontro para entregar o utente;
- Depois das 17h30 os utentes também são entregues no hall de acolhimento, no entanto permanecem na sala de acolhimento, a qual é envidraçada, por conseguinte, a responsável pela entrega de imediato aperceber-se-á da presença do acompanhante, pelo que virá seu encontro para entregar o utente;

Sala 2

- Os procedimentos são em tudo idênticos aos da sala 1, mas em vez de digitar a extensão 21 deverá digitar extensão 22.

Alteração de Pessoa Autorizada para Entrega de Utentes

Quando por motivos de força maior o encarregado de educação solicitar por qualquer outra via que não a pessoal, a entrega do seu educando a outra pessoa que não as autorizadas na Declaração de Responsabilidade de Entrega e Transporte Mod 9.4.3.1, deve-o fazer da seguinte forma:

- a) Identificar-se através de dados solicitados pela funcionária do Centro Social (Bilhete de Identidade ou N. Contribuinte).
- b) Indicar o nome completo da pessoa a quem deve ser entregue a criança e se possível outros elementos de referência;
- c) A funcionária deverá alertar para a necessidade de que a pessoa, a quem será entregue o utente, deve fazer-se acompanhar pelo Bilhete de Identidade;
- d) A funcionária que recebe a informação preenche o Mod 9.4.3.2 alteração eventual.

No caso desta solicitação ser feita pessoalmente, deve **ser sempre feita na secretaria**.

- e) A funcionária administrativa, a fazer atendimento, disponibiliza ao encarregado de educação o Mod 9.4.3.2 alteração eventual, para preenchimento

Exceção: A alteração da pessoa autorizada poderá ser feita com a responsável pela receção no horário em que a secretaria ainda se encontra fechada (7:30h – 8:00h);

- f) A responsável de receção deve disponibilizar Mod 9.4.3.2 alteração eventual ao encarregado de educação para preenchimento.

- g) Assim que for possível a responsável de receção deverá entregar na secretaria o Mod 9.4.3.2 alteração eventual, devidamente preenchido;

NOTA: Se por qualquer motivo não for possível a confirmação da entrega de utente a pessoa não autorizada no Mod 10 declaração de responsabilidade de entrega deve o utente ficar à guarda da Instituição até ser obtida autorização ou até que a pessoa autorizada chegue.

ANEXO B _ Procedimentos de Controlo de Permanência

O registo de permanência é agora efetuado recorrendo à plataforma Educabiz, através de leitura do QR Code, diretamente pelos encarregados de educação.

Deve ativar a funcionalidade de registo de presenças por QR Code

CRIE CONNOSCO

UMA INSTITUIÇÃO

QUE SEJA UM ESPAÇO

DE PROLONGAMENTO

DA FAMÍLIA E ONDE

A CRIANÇA SE SINTA

VERDADEIRAMENTE FELIZ!

Setembro 2025



CENTRO SOCIAL DO CANDAL – MARCO

JARDIM DAS CAMÉLIAS
Largo Gomes Freire, n.º 1 a 3
Candal
4400-168 Vila Nova de Gaia
Telf: 223 798 478

E-mail: geral@cscmarco.pt
www.cscmarco.pt

JARDIM DA RÉGIA
Largo do Montinho, n.º 48
Candal
4400-228 Vila Nova de Gaia
Telf: 223 781 150