CRECHE

EDIÇÃO:2 /REVISÃO:06
APROVADO: 07/01/2026
CODIGO: RIC-Regulamento Interno Creche
Nº DE PÁGINAS DO REGULAMENTO: 21

CAPíTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social do Carriço, com acordo de cooperação para a resposta social **Creche,** celebrado com o **Instituto da Segurança Social,** I.P.- Centro Distrital de **Leiria,** em 01 de agosto de 2008, é uma IPSS, registada com o **n.º 4 / 2000, folha 9 verso no livro 8 das Associações de Solidariedade Social,** com os Estatutos alterados pelo averbamento nº2, à inscrição nº4/00, a fls.19 e 19 verso do livro n.º 8 das Associações de Solidariedade Social efetuado em 01/02/2016, nos termos do n.º 4 do art.º 9º do regulamento do registo aprovado pela Portaria n.º 139/2007, de 29 de Janeiro, representada pela **Presidente da Direção – Maria Fernanda Marques Carreira.**

Norma II

Legislação Aplicável

A resposta Social Creche, estrutura prestadora de serviços, rege-se igualmente pelo estipulado nos seguintes normativos em vigor:

- Decreto Lei nº 64/2007 de 14 Março – define o regime de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social
- Decreto-lei n. º113/2009 de 17 setembro - estabelece medidas de proteção de menores em cumprimento do artigo 5.º da Convenção do Conselho da Europa contra a Exploração Sexual e o Abuso Sexual de Crianças.
- Portaria n.º 262/2011 de 31 de agosto – DR I série n. º167, alterada pela Portaria nº411/2012 de 14 de dezembro e pela portaria 190-A/2023 de 05 de julho - Estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das creches
- Lei nº 30/2013 de 8 maio – Lei de bases da economia social;
- Circular n.º 4 de 16 de dezembro de 2014 - Regulamenta as comparticipações familiares
- Circular n.º 5, 23 de dezembro de 2014 – Acordos cooperação com IPSS e equiparadas;
- Portaria 196-A/2015, 1 de julho alterada pela portaria nº 296/2016, de 28 de novembro – Critérios, regras e formas de cooperação;
- Decreto-Lei n.º 172-A/2014, 14 de novembro, alterado pela lei 76/2015 de 28 de julho - Estatutos de IPSS;
- Decreto-lei n.º 33/2014 de 4 de março, que procede à segunda alteração do Decreto-lei n.º 64/2007de 14 março – Licenciamento e obrigações;
- Decreto-Lei 120/2015, de 30 de junho, alterado pelo Decreto-lei nº 68/2016, de 3 novembro – Princípios orientadores e enquadramento a que devem obedecer a cooperação entre Estado e as Entidades do Sector Social e Solidário;
- Lei nº 144/2015, de 8 de setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo;
- Protocolo e acordos de cooperação celebrado entre o Ministério da Solidariedade e da Segurança Social e a confederação Nacional das Instituições de Solidariedade Social;

- Portaria nº 100/2017 de 07 março – regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
- Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo decreto-lei nº 242/2012, de 07 de novembro e pelo Decreto-Lei nº 74/2017 de 21 de junho – Livro de reclamações;
- Decreto-Lei nº 126-A/2021 de 31 de Dezembro – Altera o regimes jurídico dos estabelecimentos de apoio Social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais.
- Portaria n.º 198/2022 de 27 de julho, alterada pela portaria 304/2022 de 22 Dezembro e pela portaria 75/2023 de 10 Março - Regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuitidade das creches e creches familiares, integradas no sistema de cooperação, bem como das amas do Instituto da Segurança Social, I. P.
- Decreto lei 136/2023 de 29 Dezembro – aprova a simplificação da alteração dos projetos de equipamento sociais financiados pelos programas PARES e PRR.
- Contrato coletivo de trabalho IPSS's

Norma III
Objetivos do Regulamento

O Presente Regulamento Interno visa:

a) Promover o respeito pelos direitos das crianças e demais interessados;

b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Creche, enquanto estrutura prestadora de serviços;

c) Promover a participação ativa das crianças e/ou encarregados educação ao nível da gestão das respostas sociais.

Norma IV
Destinatários e Objetivos da Resposta Social

1. A Creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à Criança, destinada a acolher Crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;

2. Constituem objetivos da creche:

a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar

b) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo 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
Atividades e Serviços

1. O Centro Social do Carriço assegura a prestação dos seguintes serviços:

   1.1- Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança

   1.2- Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica

   1.3- Cuidados de higiene pessoal

   1.4- Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças

   1.5- Actividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças

   1.6- Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança

2. O Centro Social do Carriço realiza ainda as seguintes atividades complementares:

   2.1- Visitas de estudo

   2.2- Praia

CAPíTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DAS CRIANÇAS

Norma VI
Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/ serviço:

1. Ter idade compreendida até aos 36 meses de idade
2. Poderão ser admitidas crianças com necessidades educativas especificas, desde que, em função da necessidade, a resposta social reúna condições pra lhes prestar os serviços necessários
3. Manifestação por parte do Encarregado de Educação ou outro responsável pela Criança, da necessidade de prestação do serviço.

Norma VII
Inscrição ou renovação da Inscrição

1. Para efeito de admissão da criança deverá ser preenchida a ficha de inscrição e avaliação de requisitos que constitui parte integrante do processo da criança, devendo fazer prova das declarações efetuadas mediante apresentação do cartão de cidadão da criança e dos pais ou de quem exerça a responsabilidade parental, bem como a entrega de cópias dos seguintes documentos:

   a) Ficha Vacinal atualizada no SNS;

b) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;

c) Comprovativo de enquadramento do abono de família para Crianças e Jovens;

d) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais em como dão consentimento os dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

e) Comprovativo de morada;

f) Comprovativo da morada do local de trabalho.

2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos, nomeadamente certidão da decisão judicial que regule as responsabilidades parentais (ou homologue essa regulação) ou determine a tutela;

3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;

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

5. Caso a inscrição não seja renovada até final de Junho, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte.

6. O período de novas inscrições decorre ao longo do ano letivo em função das necessidades das famílias, por marcação prévia.

7. No ato da inscrição será sempre entregue aos encarregados de educação, o regulamento interno desta resposta social.

8. No âmbito da inscrição podem ser agendadas visitas guiadas às instalações da Instituição.

9. Não se aceitam inscrições nem renovações sem apresentação de todos os documentos.

Norma VIII
Critérios de prioridade Admissão

São critérios de prioridade na seleção das Crianças:

1. Crianças com deficiência/incapacidade;

2. Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;

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

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

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

6. 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;
7. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
8. Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
9. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
10. Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social

Norma IX
Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica, após a ponderação dos critérios constantes neste regulamento, dará conhecimento aos pais da admissibilidade ou não.
2. Na admissão deverão ainda ser assinadas, pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, as seguintes declarações:

a) Em como lhe foi entregue/enviado um exemplar do Regulamento Interno de Funcionamento e tomou conhecimento das informações aí descritas, não tendo qualquer dúvida em cumprir as respetivas Normas;

b) Autorização da(s) pessoa(s) a quem a Criança possa ser entregue;

c) Autorização e administração de paracetamol, em caso de febre (sendo fornecida e atualizada a informação relativa à respetiva dosagem);

d) Autorização de registo fotográfico e vídeo das Crianças para constituição do respetivo portefólio;

e) Autorização de registo fotográfico e vídeo das Crianças para outros fins (não devendo, mesmo nestes casos, ser partilhado em redes sociais ou sítios alojados na internet, exceto se não houver qualquer possibilidade de reconhecimento facial da Criança);

f) Autorização de saídas à comunidade;

3. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Direção Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
4. São competentes para decidir: Director Técnico e a Direção.
5. As crianças que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado na pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao representante legal da criança.

6. Sempre que ao longo do ano exista vaga, será admitido um novo candidato cuja inscrição se encontra na pasta acima referida, respeitando sempre a aplicação dos critérios de prioridade indicados na norma VIII.

Norma X
Acolhimento

1. O programa de acolhimento inicial diz respeito ao período de adaptação acordado com o responsável pela criança, não deve ser superior a 30 dias.
2. O processo de integração da criança é preponderante para o êxito da prestação do serviço. Neste período, deve dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo.
3. Durante este período é implementado um programa de acolhimento, previamente definido e que passa por:

a) Apresentar a equipa responsável pela creche, nomeadamente educadoras e ajudantes de ação educativa que articularão com criança e encarregado de educação.
b) Criar um clima de segurança afetiva
c) Dar especial atenção, principalmente, em momentos de: chegada, despedida e refeições, pois estes são momentos importantes para a relação e individual- afetiva com a criança;
d) Conhecer a criança e os seus hábitos, através de conversas com os pais e observação da mesma;
e) Explicar sempre à criança todas as situações novas que vão vivenciar
f) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados.
g) Avaliar as reações da criança.
h) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade.
i) Evidenciar a importância da participação da pessoa próxima da criança nas atividades desenvolvidas.
j) Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento da creche, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço.
k) Divulgar os mecanismos de participação na organização, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações.

4. Ainda durante este período, a educadora responsável pelo acolhimento da criança, pode desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos de avaliação diagnóstica, completando ou alterando sempre que necessário o conteúdo da ficha de avaliação diagnóstica.

5. Se durante o período de acolhimento a criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificado os indicadores que se encontram a influenciar a sua não adaptação/ integração e procurar superá-los, estabelecendo as necessárias alterações. Seja por inadaptação, seja porque se alteraram as condições iniciais, o responsável pela criança poderá proceder à rescisão do contrato a qualquer momento.

6. Após o período de acolhimento é efetuado uma avaliação por parte da educadora com o responsável pela criança, sobre o processo de integração e adaptação, utilizando para o efeito o Relatório do Programa de Acolhimento do cliente. Podem ser prestadas informações adicionais, aos familiares ou representante legal, sobre a integração, e outras questões que sejam relevantes.

Norma XI
Processo individual da Criança

Cada criança tem um processo individual composto por:

1. Processo Administrativo, do qual consta:
   - **a)** Ficha de Inscrição e critérios de amissão aplicados
   - **b)** Exemplar do contrato prestação de serviços
   - **c)** Dados dos documentos identificativos da Criança, Agregado Familiar e da pessoa a contactar em caso de emergência (endereço e telefone)
   - **d)** Comprovativo do abono de família para crianças e jovens
   - **e)** Apólice de Seguro
   - **f)** Comprovativo da situação vacinal
   - **g)** Identificação e contato do médico assistente
   - **h)** Horário habitual de permanência da criança na creche

2. Processo Pedagógico, do qual consta:
   - **a)** Avaliação diagnóstico (incluindo situação sócio-familiar);
   - **b)** Programa de acolhimento e respetivo relatório;
   - **c)** Ficha de identificação da criança e respetivo agregado familiar
   - **d)** Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros), sendo necessária a sua permanente atualização;
   - **e)** Plano Individual
   - **f)** Ficha de ocorrências
   - **g)** Lista de pertences
   - **h)** Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
   - **i)** Registo de período de ausências como de situações anómalas
   - **j)** Autorização, devidamente assinada pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, com identificação da(s) pessoa(s) a quem a criança pode ser entregue.

CAPíTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XII
Horários de Funcionamento

1. A Creche funciona de 2ª a 6ª feira das 7h00m às 19h00, encerrando somente no Carnaval e nos feriados estabelecidos por lei e duas semanas no mês de agosto.
2. A recepção das crianças decorre até às 10 horas, salvo em casos excecionais antecipadamente justificados.
3. A sua entrega processar-se-á das 16h30m às 19h00.
4. Não é permitido, em caso algum, a permanência das crianças no estabelecimento para além das 19horas.

5. Em caso de não cumprimento do estipulado na alínea anterior, será encontrada a forma julgada mais conveniente, podendo, em caso de manifesta reincidência, ir até à suspensão da frequência da criança.
6. Salvo o disposto no ponto seguinte, cada criança deverá obrigatoriamente gozar 22 dias úteis de férias em cada ano letivo, nos seguintes termos:

Norma XIII
Comparticipações Familiares
(Gratuitidade)

Aplica-se a portaria n.º 198/2022 de 27 de julho, gratuitidade da frequência em creche independentemente do escalão de rendimentos.

CAPÍTULO III

Prestação de atividades e serviços

Norma XIV
Nutrição e alimentação

1. Durante a permanência da criança na Creche ser-lhe-á fornecido o almoço e o lanche, conforme horário fixado para cada faixa etária:
   - Berçário – almoço – 11h; lanche – 15h;
   - 1-2 Anos – reforço da manhã – 9h; almoço – 12h; Lanche – 15h30
   - 2-3 Anos – reforço da manhã – 9h; almoço – 12h; Lanche – 15h30
2. O regime alimentar será estabelecido tendo em conta as necessidades das crianças e a fase de desenvolvimento em que se encontram
3. As ementas serão afixadas para conhecimento dos pais/ encarregados de educação ou outros responsáveis legais
4. Qualquer dieta só será executada desde que o pedido seja acompanhado de uma prescrição médica devidamente fundamentada
5. Na impossibilidade da Instituição fazer a dieta prescrita, será encontrada, em conjunto com a família, a forma adequada de solucionar a questão

Norma XV
Saúde e cuidados de higiene

1. A criança para frequentar a creche deverá estar de boa saúde e de higiene cuidada.
2. Por razões de segurança e preservação da saúde de todas as crianças e dos trabalhadores da Instituição, não é admitida a permanência de uma criança sempre que a mesma revele, designadamente, os seguintes sintomas: febre igual ou superior a 38o, sintomas de doenças do aparelho respiratório, sintomas de doenças do aparelho digestivo, doenças dos olhos, presença de parasitas ou outras doenças infectocontagiosas.

3. Em caso de dúvida, poderá ser exigida a apresentação de declaração médica que ateste a inexistência de riscos para as outras crianças e trabalhadores da Instituição.
4. Sempre que uma criança tenha passado mal a noite e/ou lhe tenha sido administrado qualquer medicamento, tal deve ser comunicado ao responsável da respectiva sala da Creche.
5. Sempre que uma criança apresente sintomas de doença e febre superior a 38o C, a educadora administrará o paracetamol de modo a evitar que a febre continue a subir (desde que tenha sido devidamente autorizado pelo encarregado de educação em impresso próprio aquando a formaliza da matrícula) e comunicará ao encarregado de educação essa ocorrência. Este deverá vir buscar a criança assim que possível.
6. Os medicamentos a administrar às crianças devem ser assinalados com o nome da criança, e os pais devem apresentar fotocópia da receita e preencher um impresso próprio I.23/PR1 com o nome, características, horário, quantidade e período de administração dos medicamentos.
7. Apenas serão aceites os medicamentos na embalagem original, a qual será devolvida aos pais/encarregados de educação quando terminado o tratamento.
8. No caso de a criança ter habitualmente convulsões febris/ataque de epilepsia ou outra doença que requeira especiais cuidados, os pais, encarregados de educação ou representantes legais devem prevenir a educadora e entregar declaração médica com as instruções sobre o procedimento a ter em tais circunstâncias.
9. No caso de se verificar uma situação de doença súbita de uma criança, os seus pais/encarregados de educação serão de imediato informados pela Educadora da respetiva sala, a fim de serem tomadas as devidas providências; na eventualidade de se tratar de uma situação grave, serão tomadas medidas por parte da Educadora, ou de quem a substitua, nomeadamente o acompanhamento da criança ao hospital.

Norma XVI
Gestão corrente dos bens da criança

1. As crianças devem ter na creche, devidamente identificado:
   a) 1 Mochila / saco com uma ou duas mudas de roupa, para o caso de ser necessário
   b) 1 Boné/ chapéu
   c) 1 Bibe – que será colocado de manhã e retirado após o almoço para a sesta e recolocado sempre que as atividades o exijam
   d) 1 Copo de plástico a partir de um ano e um biberão para quem tem menos de um ano idade
   e) No caso de usar: 1 chupeta, fraldas, pomada e toalhetes
2. Quando os bens mencionados no ponto 1, se danificam ou terminam solicita-se por escrito e/ ou verbalmente, a substituição do mesmo
3. As crianças não devem trazer objectos de valor, não se responsabilizando a Creche pelo desaparecimento de qualquer objeto de uso pessoal
4. As roupas de cama são fornecidas pela Instituição;
5. A Criança poderá trazer um objeto/brinquedo que lhe transmita conforto/segurança;

Norma XVII
Passeios ou Deslocações

1. As visitas de estudo e idas à praia contempladas no plano de actividades bem como as pequenas deslocações na comunidade ou outras de carácter pontual, necessitam da autorização do responsável legal da Criança, por escrito mediante impresso elaborado pela educadora/coordenadora responsável, onde o mesmo autoriza ou não a participação do seu educando nas atividades no exterior.
2. Estas actividades são consideradas de carácter extraordinário, dependendo do custo, poderá ser solicitado a comparticipação aos encarregados de educação.

Norma XVIII
Articulação com a família

1. As atividades da Creche serão programadas e orientadas com base numa articulação permanente entre a família e a Instituição, em ordem a assegurar a continuidade educativa da criança
2. A prossecução destes objetivos deverá atingir-se através de:
   - Reuniões de pais
   - Contactos individuais com a família, aproveitando sempre que possível as deslocações desta á Creche
   - Abertura da Instituição às famílias, incentivando a sua participação sempre que solicitada
3. A Equipa Técnica elaborará anualmente, até 30 de outubro, o Projeto Pedagógico para respetivo ano letivo que será sujeito aprovação da Direção e avaliação periódica, sendo divulgado, nomeadamente aos pais.
4. A Educadora terá um dia e hora específicos para atendimento aos pais/ encarregados de educação, que será afixado na sala.
5. As crianças só poderão ser entregues aos pais ou alguém devidamente credenciado.
6. A receção e a entrega da criança são momentos determinantes da forma como se processa a sua estadia da Creche. Assim, os pais deverão estar disponíveis para uma troca de impressões diária, transmitindo os factos que possam ter reflexos no comportamento da criança e deverão estar recetivos a idêntica informação, prestada pelos trabalhadores do estabelecimento.
7. Todos os familiares podem participar nas actividades de lazer desenvolvidas pela resposta social creche, nomeadamente: festas de aniversário, festas comemorativas de dias festivos (ex: magusto, natal, S. Valentim, Páscoa, S. João, festa de encerramento do ano letivo, etc.)
8. A sua participação pode ser colaborando na animação das mesmas e/ou com pequenos produtos/ bens alimentares (doces, salgados e bebidas não gaseificadas e não alcoólicas)
9. Para o bom funcionamento das actividades solicita-se que atempadamente comuniquem a sua ou não participação

Norma XIX
Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade

Estas atividade serão organizadas em conformidade com o projeto pedagógico de cada sala da Creche e realizadas respeitando a idade e as necessidades específicas das Crianças.

CAPíTULO IV
RECURSOS

Norma XX
Instalações

1. A Creche está implementada nas instalações do Centro Social do Carriço, sedeado na Rua do Centro Social n.º46, 3105 – 057 Carriço.

2. As suas instalações são compostas por:

- **a.** 1Berçário + Sala parque (3 -12 meses) + Instalações sanitárias anexas
- **b.** 1Sala de actividades (12 - 24 meses) + Instalações sanitárias anexas
- **c.** 1Sala de actividades (24 – 36 meses) + Instalações sanitárias anexas
- **d.** Espaço exterior devidamente equipado
- **e.** 1 gabinete educadoras/ sala isolamento
- **f.** 1 Refeitório / copa
- **g.** 1 Sala pessoal / arrumos
- **h.** Instalações sanitárias p/ pessoal
- **i.** Espaços comuns a outras respostas – cozinha, despensa, lavandaria, secretaria

Norma XXI
Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, categorias profissionais e horário de trabalho, definido de acordo com a legislação/ normativos em vigor.

Os recursos humanos afetos à resposta social, creche são compostos por uma Diretora Técnica, Educadoras de infância, Ajudantes de Acão educativa, Auxiliar de serviços gerais, cozinheiro, ajudante cozinha.

De acordo com as respetivas categorias são atribuídas funções, as quais estão descritas no Manual da Organização.

Norma XXII
Direção Técnica

A Direção Técnica da Creche do Centro Social do Carriço é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, conforme descrito no disposto no art.9º da Portaria nº262/2011 de 31 de agosto estando o nome, formação e conteúdo funcional afixado em local visível.

CAPíTULO V
DIREITOS E DEVERES

Norma XXIII
Direitos das Crianças

São direitos das Crianças, usufruir de todas as atividades e serviços contemplados

por este Regulamento Interno, nomeadamente:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social
2. Terem acesso a um conjunto de actividades educativas adequadas às suas idades, interesses e necessidades de forma a proporcionar um desenvolvimento global (cognitivo, psicomotor e sócio afectivo)
3. Receberem cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação
4. Terem uma alimentação cuidada e diversificada de modo a satisfazer as necessidades próprias da sua idade
5. Apoios adequados à sua situação e que se situem no âmbito das atividades
6. Participação nessas actividades, de acordo com os interesses e possibilidades

Norma XXIV
Direitos dos familiares e/ou Representantes Legais das Crianças

1. Informar-se, ser informado e informar a creche sobre as matérias relevantes no processo educativo dos seus educandos
2. Participar na construção do desenvolvimento do processo educativo, nomeadamente na participação em reuniões anuais de início e encerramento do ano letivo
3. Participar activamente na promoção e articulação entre família e Creche
4. Conhecer o regulamento da Creche

Norma XXV

Deveres dos familiares e/ou Representantes Legais das Crianças

São deveres dos Representantes Legais das Crianças cumprir o estipulado por este Regulamento Interno, nomeadamente:

1. Respeitar o horário de entrada e saída
2. Respeitar as orientações fornecidas pelos responsáveis do Serviço
3. Interessar-se pelas actividades educativas e rotinas de cuidados quotidianos
4. Identificar-se no acto da entrega/receção da criança
5. Zelar pelo cumprimento das regras de segurança da Creche/ Instituição
6. Tratar com respeito e urbanidade todos os trabalhadores da creche e crianças que as frequentam

Norma XXVI
Direitos da Instituição

São direitos da instituição:

a) Ser tratada com respeito;
b) Ver cumprido o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
c) Ver respeitado o património da instituição;
d) Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente, familiar e /ou representante legal no ato de admissão;
e) Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão desta resposta social o cliente que, de forma grave ou reiterada, viole as regras constantes do presente regulamento interno e, nomeadamente, pratique agressão física ou verbal, fuga e/ou furto;
f) Em caso do incumprimento do Contrato de Prestação de Serviços, a Direção encaminhará o processo para o Tribunal Judicial da Comarca de **POMBAL**.

Norma XXVII
Deveres da Instituição

São deveres da instituição:

1. Garantir que a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
2. Proporcionar acompanhamento adequado a cada cliente;
3. Assegurar a existência de recursos humanos, materiais e financeiros necessários para este serviço;
4. Proceder à admissão dos clientes, de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
5. Assegurar o normal funcionamento da resposta social creche;
6. Avaliar o desempenho dos trabalhadores;
7. Manter os ficheiros dos trabalhadores atualizados;
8. Manter atualizados os processos individuais dos clientes;
9. Garantir o sigilo dos dados constantes dos processos individuais dos clientes;
10. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
11. Organizar com os clientes atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que contribuam para um clima de relacionamento saudável e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
12. Incentivar a participação dos familiares ou pessoa responsável, sempre que possível, no apoio ao cliente, desde que contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo;
13. Criar um ambiente confortável e humanizado, respeitando, os usos e costumes do cliente;
14. Assegurar a implementação dos critérios do modelo de gestão da qualidade.

Norma XXVIII
Direitos dos trabalhadores

1. Os trabalhadores têm o direito de ser respeitados pelos clientes, suas famílias e/ou representantes e, assim como pela direção, usufruindo dos direitos consignados na lei;

2. Todos os direitos dos trabalhadores, designadamente vencimento, férias, faltas e licenças, estão asseguradas pela instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.

Norma XXIX
Deveres dos trabalhadores

1. Todos os trabalhadores do Centro Social do Carriço, pelo seu vínculo à Instituição, estão sujeitos ao cumprimento absoluto dos seguintes deveres:

a) O dever de isenção -consiste em não retirar vantagens diretas ou indiretas, pecuniárias ou outras, das funções que exerce, atuando com independência em relação aos interesses e pressões particulares de qualquer índole, na perspetiva do respeito pela igualdade dos cidadãos, clientes de qualquer uma das valências, e/ou seus familiares**;**

b) O dever de zelo- consiste em conhecer as normas legais regulamentares e as instruções dos seus superiores hierárquicos, bem como possuir e aperfeiçoar os seus conhecimentos técnicos e métodos de trabalho de modo a exercer as suas funções com eficiência e correção**;**

c) O dever de obediência - consiste em acatar e cumprir as ordens dos seus legítimos superiores hierárquicos, dadas em objeto de serviço e com a forma legal**;**

d) O dever de lealdade - consiste em desempenhar as suas funções em subordinação aos objetivos do serviço e na perspetiva da prossecução do interesse da Instituição**;**

e) O dever de sigilo - consiste em guardar segredo profissional relativamente aos factos de que tenha conhecimento em virtude do exercício das suas funções e que não se destinem a ser do domínio público**;**

f) O dever de correção- consiste em tratar com respeito quer os clientes dos serviços, quer os próprios colegas quer ainda os superiores hierárquicos**;**

g) O dever de assiduidade - consiste em comparecer regular e continuamente ao serviço**;**

h) O dever de pontualidade - consiste em comparecer ao serviço dentro das horas que lhes forem designadas**.**

2. Deveres Especiais dos trabalhadores:

Para além dos deveres gerais dos trabalhadores enumerados no artigo anterior e entendidos como obrigatórios, todos os trabalhadores da Instituição, deverão a título de voluntariado acharem-se disponíveis para colaborarem com a Instituição, quando necessário, na participação ou realização de eventos, ou feitos desta natureza, ainda que os mesmos se realizem fora do horário normal da Instituição, incluindo Sábados ou Domingos.

3. Todos os trabalhadores têm o dever de identificar oportunidades de melhoria no seu sector e reportá-las ao Diretor Técnico.

Norma XXX
Direitos dos voluntários

1. Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
2. Ter acesso a programas de formação inicial contínua;
3. Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
4. Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
5. Participar nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho;

6. Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação;
7. Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

Norma XXXI
Deveres dos voluntários

1. Respeitar a vida privada e dignidade da pessoa a quem presta o serviço;
2. Guardar sigilo em assuntos confidenciais;
3. Atuar de forma gratuita e desinteressada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
4. Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do cliente;
5. Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da organização;
6. Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da atividade;
7. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

Norma XXXII
Direitos do Estagiário

1. Ser acompanhado por um supervisor designado pela instituição e por um professor orientador, no caso de estágio curricular obrigatório;
2. Obedecer às normas estabelecidas no Termo de Compromisso de Estágio;
3. Ter seu termo de compromisso de Estagiário assinado por todas as partes envolvidas;
4. Ser assegurado contra acidentes pessoais;
5. Rescindir o contrato de estágio, sem necessidade de aviso prévio;
6. Desenvolver atividades que se desenvolvem o seu conhecimento teórico.

Norma XXXIII
Deveres do Estagiário

1. Ser disciplinado;
2. Cumprir o horário estabelecido;
3. Manter organizado o seu trabalho;
4. Respeitar as normas da instituição onde é realizado;
5. Apresentar relatório das atividades realizadas.

Norma XXXIV
Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente e/ou representante legal e a entidade gestora da creche será celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

Norma XXXV
Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia ou resolução do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da Instituição;
2. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos serão interpretadas como uma denúncia contratual por parte dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais

Norma XXXVI
Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social do Carriço possui livro de reclamações, físico e eletrónico, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que desejado.
2. As reclamações que não sejam registadas no livro e que chegam de forma escrita ou verbal, serão transmitidas á Direção, por quem as receciona. Esta analisa e comunica por escrito a decisão.

Norma XXXVII
Sugestões/Opiniões

1. Existe na instituição uma caixa de recolha de sugestões / Opiniões, na entrada principal do edifício, acompanhada de impressos próprios.
2. Todas as sugestões/opiniões são comunicadas à Direção da instituição, pela diretora técnica, que, posteriormente, averiguará cada situação e lhes dará o encaminhamento devido.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXXVIII
Gestão de Comportamentos e Prevenção de Casos de Negligência, Abusos e Maus Tratos

Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus-tratos de trabalhadores para com as crianças e vice-versa, serão analisados pela diretora técnica e geridos de acordo com as orientações do Manual de Boas Práticas em vigor, e do Manual de Negligência, Abusos e Maus Tratos à criança existente na instituição.

Norma XXXIX
Alterações ao Regulamento

a. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da Creche, do Centro Social do Carriço informarão e contratualizarão com os representantes legais das crianças sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada e vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

b. Estas alterações serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P. - Centro Distrital de Leiria, que é a entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social da creche.

Norma XL
Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade gestora da creche, tendo em conta a legislação/ normativos em vigor sobre a matéria.

Norma XLI
Disposições Complementares

1. Casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção;
2. O foro da comarca de Pombal salvo exceções, é o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento interno, entre a instituição, seus clientes e seus familiares;
3. Em caso de conflito também poderá ser solicitado ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo – Rua D. Afonso Henriques, nº 1 – 4700-030 Braga, a intermediação do conflito.
4. A recolha e o tratamento de dados pessoais é feita conforme o descrito na política de privacidade e proteção de dados em vigor no Centro Social do Carriço.

Norma XLII
Entrada em vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção 07 de Janeiro de 2026 e entra em vigor em 12 de Janeiro de 2026.

A Direção

_____

_____

_____

_____

_____

ANEXO I

1. *Quadro critérios de selecção e priorização – PONDERAÇÃO*

Critérios	%
1. Crianças com deficiência/incapacidade;	19
2. Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;	17
3. Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade;	15
4. Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;	13
5. Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;	11
6. 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;	9
7. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;	7
8. Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;	5
9. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;	3
10. Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social	1
TOTAL	**100**

- A Pontuação é função do grau de importância dos critérios.
- O valor final resulta da soma da pontuação e a ponderação a dividir pelo número total de critérios.

ANEXO II

DECLARAÇÃO

Declaro que recebi um exemplar do Regulamento Interno da Resposta Social Creche e foi explicado o seu conteúdo.

Nome Candidato/Cliente: _____

Assinatura do Responsável: _____

Data: ____/____/_____

Nota: Arquivar no processo do candidato/cliente

QUADRO REVISÕES

Edição	Revisão	Data	Alteração
1	00 a 10	-	Alterações arquivadas nas versões anteriores
2	00 a 01		
2	02	27/06/2022	Inserção anexo II – Declaração comprovativa de entrega do Regulamento Interno Introdução Quadro de Revisões
2	03	10/08/2022	Alteração ao regulamento dando cumprimento a portaria n.º 199/2021 de 21 de setembro: Alteração da norma VIII – Critérios de admissão Retirou-se o ponto 5 da norma IX - Admissão Alterou-se o valor do transporte e acrescentou-se ponto 9 e 10 da norma XV – Pagamento da mensalidade Revisão do ponto 2.10.1 e do 2.10.2 que foi alterado para ponto 3 e 4 da norma XVI – Comparticipação familiares Alteração do ponto 1 da norma XIV – Horários de funcionamento Alteração do ponto 2 da norma XL – Disposições Complementares Alteração do anexo I
2	04	29/04/2023	Alteração das normas II, IV, V, VI, VII, VIII, IX, XI, XIII, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XXI. E incluiu-se nova norma "Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador"
2	05	07/10/2024	Alteração das normas II, VIII (ponto 3), XI; XII; XIV; XV; XVIII, XXVI, XXVII, XXXVI; XLI (ponto 4) Eliminou-se a norma: Pagamento (norma XIII) e o ponto 6 da norma XLI.
2	06	05/01/2026	Alteração do ponto 1 da Norma VII – acrescentou-se solicitação de novos documentos no processo de inscrição/renovação; eliminou-se a alínea a) e b) do ponto 6 da norma XII.