FUNDAÇÃO
CENTRO DE SOLIDARIEDADE
SOCIAL DE VALDOSENDE

# REGULAMENTO INTERNO

# CRECHE

| Lista de Revisões | | | |
|---|---|---|---|
| **Revisão Nº** | **Tipo de revisão** | **Página (s)** | **Data** |
| *1* | *Revisão Geral* | *Todas* | *abril 2022* |
| 2 | Revisão na Norma X e XI | Pág. 14,15 e 17 | Maio 2023 |
| 3 | Revisão Geral | Todas | Julho 2024 |
| 4 | Revisão Geral | Todas | Maio 2025 |

**Lugar do Assento, Rua Reverendo Francisco Abel Lopes, nº 2**

**4845-040 VALDOZENDE**

**Telefone: 253 371 446**

**E-mail: sede@cssv.pt**

**WEBSITE: www.cssv.pt**

## Sumário

**CAPÍTULO I** ..... **5**
DISPOSIÇÕES GERAIS ..... 5
NORMA I ..... 5
ÂMBITO DA APLICAÇÃO ..... 5
A NOSSA MISSÃO ..... 5
A NOSSA VISÃO ..... 5
OS NOSSOS VALORES ..... 6
NORMA II ..... 6
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL ..... 6
NORMA III ..... 7
OBJETIVOS DO REGULAMENTO ..... 7
NORMA IV ..... 7
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS ..... 7
NORMA V ..... 8
DOCUMENTOS AFIXADOS ..... 8
NORMA VI ..... 9
ENCARREGADO DE EDUCAÇÃO ..... 9
NORMA VII ..... 9
DADOS PESSOAIS ..... 9
NORMA VIII ..... 10
ATIVIDADES E SERVIÇOS ..... 10
**CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DAS CRIANÇAS** ..... **12**
NORMA IX ..... 12
INSCRIÇÃO E/OU RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO ..... 12
NORMA X ..... 13
CRITÉRIOS DE ADMISSÃO PELA LEI DA GRATUITIDADE NAS CRECHES ..... 13
NORMA XI ..... 15
ADMISSÃO ..... 15
NORMA XII ..... 16
ACOLHIMENTO NOVOS UTENTES ..... 16
NORMA XIII ..... 17
PROCESSO INDIVIDUAL DA CRIANÇA ..... 17
NORMA XIV ..... 18
ENTREGA E RECOLHA DAS CRIANÇAS ..... 18
**CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO** ..... **19**
NORMA XV ..... 19
FREQUÊNCIA ..... 19
NORMA XVI ..... 19
HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO ..... 19
NORMA XVII ..... 20
PAGAMENTOS ..... 20
**CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DAS ATIVIDADES E SERVIÇOS** ..... **21**
NORMA XVIII ..... 21
NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO ..... 21
NORMA XIX ..... 22

CUIDADOS DE HIGIENE E SAÚDE ..... 22
NORMA XX ..... 23
VESTUÁRIO E OBJETOS DE USO PESSOAL ..... 23
NORMA XXI ..... 24
ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA ..... 24
NORMA XXII ..... 25
ATIVIDADES PEDAGÓGICAS, LÚDICAS E DE MOTRICIDADE ..... 25
NORMA XXIII ..... 25
ATIVIDADES DE EXTERIOR ..... 25
NORMA XXIV ..... 25
OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS ..... 25
NORMA XXV ..... 25
GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS OU MAUS-TRATOS ... 25
**CAPÍTULO V – RECURSOS ..... 27**
NORMA XXVI ..... 27
INSTALAÇÕES ..... 27
NORMA XXVII ..... 28
PESSOAL ..... 28
NORMA XXVIII ..... 28
DIREÇÃO TÉCNICA ..... 28
NORMA XXIX ..... 28
FUNÇÕES DOS RECURSOS HUMANOS DA INSTITUIÇÃO ..... 28
FUNÇOES DO PESSOAL TÉCNICO ..... 28
**CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES ..... 28**
NORMA XXX ..... 28
DIREITOS E DEVERES DAS CRIANÇAS E FAMÍLIAS ..... 28
NORMA XXXI ..... 30
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO ..... 30
NORMA XXXII ..... 31
DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL DOCENTE ..... 31
NORMA XXXIII ..... 32
DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL NÃO DOCENTE ..... 32
NORMA XXXIV ..... 33
DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS ..... 33
NORMA XXXV ..... 34
DIREITOS E DEVERES DOS ESTAGIÁRIOS ..... 34
NORMA XXXVI ..... 35
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ..... 35
NORMA XXXVII ..... 36
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DOS PAIS OU DE QUEM EXERÇA AS RESPONSABILIDADES PARENTAIS ..... 36
NORMA XXXVIII ..... 36
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR ..... 36
**CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS ..... 37**
NORMA XXXIV ..... 37
LIVRO DE RECLAMAÇÕES ..... 37
NORMA XL ..... 37
GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES ..... 37

NORMA XLI ..... 38
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS ..... 38
NORMA XLII ..... 38
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO ..... 38
NORMA XLIII ..... 38
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS ..... 38
CASOS OMISSOS ..... 38
NORMA XLIV ..... 39
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES ..... 39
ASPETOS DE ORDEM GERAL ..... 39
NORMA XLV ..... 39
ENCERRAMENTO EVENTUAL ..... 39
NORMA XLVI ..... 39
ENTRADA EM VIGOR ..... 39
**ANEXO 1 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL – ADENDA ..... 40**

# CAPÍTULO I

## DISPOSIÇÕES GERAIS

Este regulamento contempla as condições de acesso e de funcionamento da Resposta Social de Creche, do polo da Sede, da Fundação Centro de Solidariedade Social de Valdozende.

## NORMA I

### ÂMBITO DA APLICAÇÃO

A Fundação Centro de Solidariedade Social de Valdosende (designado por FCSSV), Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Segurança Social e reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, cujo respetivo registo foi lavrado por despacho do Secretário de Estado da Presidência do Conselho de Ministros de 26/03/2021, e o respetivo registo foi lavrado pelo averbamento nº 5 à inscrição nº 68/1982 fls 134 verso e 135 do livro nº 1 a fls 105 verso do livro nº 9 das Fundações de Solidariedade Social.

Com sede no Lugar do Assento, rua Reverendo Francisco Abel Lopes, nº 2, na Freguesia de Valdozende do Concelho de Terras de Bouro, distrito de Braga, o CSSV é uma Fundação da Igreja Evangélica Metodista Portuguesa, para dar resposta urgente às necessidades sociais na freguesia de Valdozende, estendendo depois a sua ação a outras freguesias vizinhas. É assim uma instituição de raiz Cristã, apoiando utentes de qualquer nível social, cor, religião ou país.

**A NOSSA MISSÃO**

Servir as famílias no apoio à infância, jovens e idosos, educando e apoiando ao longo da vida. A Instituição está aberta a todos os que dela precisam, numa parceria consciente com as instituições públicas.

**A NOSSA VISÃO**

A Fundação Centro de Solidariedade Social de Valdozende pretende realizar serviços de qualidade aos seus utentes, continuando a sua orientação na procura do rigor, contributo e espírito de equipa, visando a construção de uma instituição de referência, a nível da área social.

**OS NOSSOS VALORES**

Como valores adota a compreensão e respeito pela cultura dos colaboradores e utentes, ou seja, com as pessoas em geral. Zela pelo cumprir dos compromissos assumidos com as famílias, colaboradores e para com a comunidade em geral. De igual modo, coopera na confiança e na valorização dentro dos novos conceitos e estratégias das sociedades atuais, assim como, é seu intuito promover a igualdade de oportunidades a todos os que procurarem os seus serviços, satisfazendo as necessidades e expectativas dos mesmos.

Define como Metas, o apoio às famílias e às comunidades envolventes, das áreas geográficas respetivas.

Os objetivos gerais da instituição, além do trabalho de apoio às Famílias, Infância, Juventude e Terceira idade, passam pela criação de emprego, apoiando a comunidade local, no combate à desertificação demográfica.

A Fundação Centro de Solidariedade Social de Valdozende – Polo da Sede é uma Instituição Particular de Solidariedade Social com acordo de cooperação celebrado em 01-01-1982 com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga e revisto em 01/02/2011, que se rege pelas seguintes normas:

## NORMA II
## LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. A Creche da Fundação Centro de Solidariedade Social de Valdozende, é norteada pelos princípios gerias estabelecidos por esta instituição, normativos aplicáveis, pelo disposto no presente regulamento e pelo Acordo de Cooperação estabelecido com o Instituto da Segurança Social.
2. À data de aprovação do presente regulamento, a legislação é a constante do anexo 1, documento a atualizar sempre que necessário.

## NORMA III

### OBJETIVOS DO REGULAMENTO

1. A Creche possuiu um Regulamento Interno no qual são definidas as regras e os princípios específicos de funcionamento e contém, designadamente:

a) Condições, critérios e processamento de admissão;

b) Cuidados e serviços a prestar

c) Direitos e deveres da instituição do utente, e dos familiares;

d) Horários de funcionamento;

e) Critérios de determinação das comparticipações familiares, quando aplicável;

2. No ato de celebração do contrato de prestação de serviços será entregue ao utente ou ao representante legal, um exemplar do regulamento interno.

3. Qualquer alteração ao regulamento interno será comunicada ISS.

## NORMA IV

### DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. Esta Resposta Social é desenvolvida em equipamento de natureza sócio educativa, para acolher crianças até aos três anos de idade, podendo estes limites serem ajustados aos casos excecionais, designadamente para atender às necessidades dos pais, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

2. Como objetivos específicos da resposta social de Creche apresentam-se os seguintes:

a) Proporcionar às crianças um clima de segurança física e emocional que contribua para o seu bem-estar e desenvolvimento das mesmas.

b) Apoio na educação, formação e desenvolvimento equilibrado das crianças, tendo em vista a sua plena inserção na sociedade como ser autónomo.

c) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das mesmas;

d) Incutir hábitos de higiene e de defesa da saúde.

e) Colaborar com a família para a criação de condições, desenvolvimento e educação dos seus descendentes.

f) Colaboração no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência, encaminhando adequadamente as situações detetadas.

g) Prevenir e compensar falhas sociais e culturais do meio familiar.

## NORMA V

### DOCUMENTOS AFIXADOS

1. A Creche procederá à fixação em local visível e de fácil acesso, designadamente, dos seguintes elementos:

a) Licença de funcionamento ou autorização;

b) Mapa de pessoal e respetivo horários;

c) Identificação do Diretor Técnico;

d) Horário de funcionamento do estabelecimento;

e) Mapa semanal das ementas;

f) Precário de atividades extracurriculares, equipamento/farda e transportes por localidade;

g) Minuta dos contratos de prestação de serviços;

h) Regulamento Interno;

i) Plano de atividades;

j) Planta de emergência;

k) Identificação de apólice de seguro escolar;

l) Valor da comparticipação financeira da segurança social;

m) Referência à existência do livro de reclamações;

n) Identificação RAL (Resolução Alternativa de Litígio).

## NORMA VI

### ENCARREGADO DE EDUCAÇÃO

1. Para efeitos da aplicação do presente regulamento, entende-se por encarregado de educação, quem tiver menores a residir consigo ou confiados aos seus cuidados.

a) Pelo o exercício das responsabilidades parentais;

b) Por decisão judicial;

c) Pelo exercício de funções executivas na direção de instituições que tenham menores, a qualquer título, à sua responsabilidade;

d) Por mera autoridade de facto ou por delegação, devidamente comprovada, por parte de qualquer das identidades referidas nas alíneas anteriores;

e) O progenitor com quem o menor fique a residir, em caso de divórcio ou separação e na falta de acordo dos progenitores;

f) Um dos progenitores, por acordo entre estes ou, na sua falta, por decisão judicial, sobre o exercício das funções de encarregado de educação, estando estabelecida a residência alternada do menor;

g) O pai ou mãe que, por acordo expresso ou presumido entre ambos, é indicado para exercer essas funções, presumindo-se ainda, até qualquer indicação em contrário, que qualquer ato que pratica relativamente ao percurso escolar do filho é realizado por decisão conjunta do outro progenitor;

h) O encarregado de educação não pode ser alterado no decurso do ano letivo, salvo casos excecionais devidamente justificado e comprovados;

i) A responsabilidade pela matrícula cabe ao encarregado de educação;

## NORMA VII

### DADOS PESSOAIS

1. Os dados pessoais recolhidos e tratados pela Fundação Centro de Solidariedade Social de Valdozende, são necessários para o cumprimento das obrigações contratuais no seguimento do exigido pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, e para cumprimento de outras obrigações legais subsequentes.

2. O titular é devidamente informado quanto à finalidade de tratamento.

3. A FCSSV recolhe os dados pessoais adequados e pertinentes ao necessário, sendo os mesmos conservados apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, e adicionalmente durante o tempo legalmente exigido.

4. A comunicação dos dados a terceiros, apenas ocorre quando estritamente necessário para efetivação dos serviços ou para cumprimento de obrigações legais.

5. A FCSSV adota medidas adequadas ao seu contexto para garantir a segurança e proteção de dados, prevenindo o acesso não autorizado, a perda ou a destruição acidental, incluindo a obrigação contratual de confidencialidade a todos quantos tem acesso a dados pessoais.

6. Os candidatos e os utentes poderão, a qualquer momento, livremente e sem restrições obter da FCSSV:

a) O acesso aos dados tratados e a informação clara sobre as operações de tratamento a que estão sujeitos, bem como eventuais terceiros;

b) Solicitar a retificação, eliminação ou apagamento dos dados;

## NORMA VIII

### ATIVIDADES E SERVIÇOS

Os serviços prestados pela Creche definem-se em três componentes:

1. **<u>Componente de apoio sócio familiar que se desenvolve:</u>**

1.1. Na promoção do acolhimento, guarda, proteção, segurança e de todos os cuidados básicos necessários, destinados a crianças até aos três anos de idade.

1.2. Na vertente de retaguarda à família, durante o tempo parcial de afastamento da criança do seu meio familiar, através de um processo de atendimento individualizado e de qualidade que inclui serviços direcionados aos cuidados básicos de:

1.2.1 Alimentação diferenciada de acordo com as necessidades das crianças e suas idades de referência;

1.2.2 Leite ou qualquer outra papa que não seja usada na FCSSV, devem ser fornecidos pelos pais/responsáveis. Os biberões devem ser em número suficiente das mamadas.

1.2.3 Higiene adequada às necessidades individuais e de desenvolvimento da criança.

1.2.4 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.

1.2.5 Sono. Proporcionando tempos de repouso e bem-estar, num clima de segurança afetiva e física, respeitando os ritmos de cada criança e da rotina da sala.

1.2.6 Sempre que acordado o transporte é feito com o autocarro ou carrinhas da instituição e está organizado com horários e locais de paragem para facilitar a gestão do tempo e assegurar condições de segurança.

1.2.7 Sempre que seja necessário fazer o transporte para alguma atividade, que obrigue as crianças a serem transportadas fora do horário acordado, será dada aos pais a informação com a devida antecedência.

**2. Componente de desenvolvimento:**

Esta componente contempla a promoção do desenvolvimento integral da criança, num clima de segurança afetiva e física, acompanhando o seu processo evolutivo, através de práticas adequadas para cada faixa etária.

**3. Componente educativa-pedagógica:**

a) O desenvolvimento pessoal e social da criança, fomentando a sua inserção em grupos sociais diversos, respeitando simultaneamente a sua individualidade e a pluralidade de culturas, contribuindo e fomentando a igualdade de oportunidades.

b) A colaboração e partilha de responsabilidades no processo educativo com a família.

c) O favorecimento da formação e desenvolvimento equilibrado da criança, através da promoção de aprendizagens diferenciadas e significativas.

d) A estimulação do desenvolvimento global da criança na vertente emocional, cognitiva, comunicativa, social e motora, através da implementação e adequabilidade de práticas lúdico-pedagógicas intencionais, estruturadas e organizadas.

**4. Atividades**

As atividades são propostas anualmente pela equipa educativa da resposta social, que em cada início de ano letivo, elabora o Plano Anual de Atividades. Este Plano é apresentado para aprovação à Direção Executiva. Posteriormente é feita a sua apresentação aos encarregados de educação /ou representantes legais e exposto em local visível para acesso de todos os intervenientes. Cabe ainda à equipa educativa a responsabilidade de elaborar o Projeto Pedagógico da respetiva sala, que tem em conta o tema definido para o ano letivo e o Plano Anual de Atividades.

# CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DAS CRIANÇAS

## NORMA IX

### INSCRIÇÃO E/OU RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO

1. Na creche só poderão ser admitidas crianças com idade até aos 36 meses, salvo casos excecionais devidamente analisados.

a) Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante entrega dos seguintes:

b) Cartão de Cidadão do utente ou outro documento de identificação;

c) Número do Serviço Nacional de Saúde criança;

d) Número da Segurança Social da Criança;

e) Número de contribuinte;

f) Cópia do Boletim de Vacinas da criança;

g) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais; (Portaria 411/2012 de 14 de dezembro)

h) Documento de identificação do (s) pais/ ou dos responsáveis legais;

i) Documento de identificação das pessoas a quem a criança pode ser entregue;

j) Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela da criança;

2. Os documentos mencionados neste ponto devem ser entregues no momento de admissão da criança junto dos serviços administrativos;

3. As inscrições são recebidas durante o ano letivo, sendo realizada a gestão das vagas pela aplicação dos critérios definidos pela Segurança Social, no mês de abril.

4. A renovação da inscrição deverá ser realizada no mês de junho.

6. Declaração assinada pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais em como autorizam a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

7. 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.

8. Caso a inscrição não seja renovada até finais de junho, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte.

10. Seguro Obrigatório

a) A Instituição contratará anualmente um seguro de acidentes pessoais que abrange todas as crianças que frequentam a resposta social;
b) O pagamento do referido seguro é da responsabilidade da instituição;
c) O supracitado seguro não abrange objetos pessoais que as crianças possam utilizar ou trazer, como por exemplo: óculos, aparelhos auditivos, dentários ou outros, objetos em ouro e de uso pessoal, brinquedos etc.

## NORMA X

### CRITÉRIOS DE ADMISSÃO PELA LEI DA GRATUITIDADE NAS CRECHES

Sempre que o número de pedidos seja superior ao número de vagas disponíveis, a Fundação aceitará a admissão segundo os seguintes critérios de prioridade que constam na

**Portaria n.º 75/2023 de 10 de março** que procede à segunda alteração à Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuitidade das creches e creches familiares.

| | PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO<br>TABELA DE CRITÉRIOS DE PRIORIDADE | | |
|---|---|---|---|
| NOME: | | | |
| Crianças que frequentaram a creche no ano anterior. | | 10% | |
| Crianças com deficiência/incapacidade. | | 15% | |
| 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. | | 10% | |
| Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade. | | 15% | |
| 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. | | 5% | |
| Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social. | | 5% | |
| Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social. | | 15% * | |
| Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social. | | 5% | |
| Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social. | | 15% * | |
| TOTAL | | 100% | |
| *CONFORME TABELA EM ANEXO - RESPETIVA À ÁREA DE INFLUÊNCIA DA RESPOSTA SOCIAL (REDISENCIA E ATIVIDADE PROFISSIONAL) | | | |

- ☐ Cumpre os critérios e está dentro do limite de vagas do estabelecimento
- ☐ Cumpre os critérios, mas não está dentro do limite de vagas do estabelecimento
- ☐ Não cumpre os critérios

Observações: _____

_____

Data: ____ / ____ / _____

Assinatura: _____

**TABELA DE ÁREA DE INFLUÊNCIA DA RESPOSTA SOCIAL - RESIDÊNCIA E ATIVIDADE PROFISSIONAL**

| FREGUESIA | PONDERAÇÃO DE 0% A 15% |
|---|---|
| VALDOZENDE | 15% |
| RIO CALDO | 13,5% |
| VILAR DA VEIGA | 12% |
| SANTA ISABEL E COVIDE | 10,5% |
| OUTRAS FREGUESIAS DO CONCELHO DE TERRAS DE BOURO | 9% |
| PARADA DE BOURO | 7,5% |
| BOURO /STA MARTA | 6% |
| GOÃES | 4,5% |
| CANIÇADA / CERDEIRINHAS | 3% |
| VILA DE VIEIRA DO MINHO | 1,5% |
| SALAMONDE E OUTRAS FREGUESIAS | 0% |

# NORMA XI
## ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar.
2. São competentes para decidir o processo de admissão os serviços administrativos da instituição, a equipa técnica e em caso de necessidade com a Direção Executiva.
3. Da decisão será dado conhecimento aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais no prazo máximo de 15 dias, via telefone e/ou e-mail;
4. Após decisão favorável à admissão da criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá em conta a ntrevista de Avaliação Diagnóstica, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Situações de emergência contactadas pela Segurança Social, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Direção Técnica e autorização da Direção Executiva, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Na admissão deverão ainda ser assinadas, pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, as seguintes declarações de autorização:
   a) Declaração de Autorização de Ben-u-ron em SOS (De acordo com a orientação (005/2018 de 03 de agosto) da DGS-Direção Geral Saúde a administração de ben-u-ron em crianças, deve seguir as seguintes orientações: Retal ≥ 38ºC; b) Axilar ≥ 37,6ºC; c) Timpânica ≥ 37,8ºC; d) Oral ≥ 37,6ºC. Importa referir que a temperatura corporal varia ao longo do dia sendo mais elevada entre as 16 e as 21 horas e mais baixa (0,5-1°C) entre as 03 e as 08 horas);
   b) De registo fotográfico e vídeo das crianças para constituição do respetivo portefólio;
   c) De registo fotográfico e vídeo das crianças para outros fins.
   d) Outras que a Instituição entenda necessárias.

7. As crianças que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, passam a constar de uma lista de candidatos e o seu processo fica arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na

admissão. Tal facto é comunicado aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, através de email e/ou contacto telefónico.

8. Caso se verifiquem vagas no decorrer do ano letivo serão chamadas estas crianças para ocupar as vagas existentes.

9. A Fundação Centro de Solidariedade Social de Valdozende não garante a transição automática para a Resposta Social de Pré-escolar. No entanto, sempre que o número de pedidos seja superior ao número de vagas disponiveis, a instituição aceitará a admissão seguindo os critérios de prioridade na seleção dos utentes, definidos em Regulamento Interno. Em situação de empate têm prioridade as8 crianças que frequentam a Fundação há mais tempo, desde a sala de berçário.

## NORMA XII

### ACOLHIMENTO NOVOS UTENTES

Cabe à equipa educativa sob a orientação técnica acolher sempre o utente num ambiente de tranquilidade e responsabilidade. O processo de acolhimento deve ter em conta os seguintes procedimentos:

1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente. Para o efeito é usado o documento próprio que está relacionado com o Processo de Adaptação da criança.

2. Aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;

3. Na medida da possibilidade dos pais (ou de quem exerça as responsabilidades parentais) e do funcionamento da resposta, durante o período de adaptação o tempo de permanência da criança no equipamento deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado.

4. Avaliar as reações do utente no primeiro mês na instituição.

5. Através da Lista de Pertences (documento interno DR.01.05) é registado o inventário dos bens que o utente fornece para seu próprio cuidado, como fraldas, toalhetes, chupetas, escova de dentes e pasta de dentes, (quando aplicável) escova do cabelo, roupas, etc.

6. Evidenciar a importância da participação da (s) pessoa (s) próxima (s) do utente nas atividades desenvolvidas;

7. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;

8. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alternando, sempre que necessário;

9. Caso se verifique inadaptação por parte da criança deve a equipa educativa verificar quais os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

## NORMA XIII

### PROCESSO INDIVIDUAL DA CRIANÇA

Todos os utentes devem ter um processo individual que pode ser consultado pelos encarregados de educação ou representantes legais, sempre que seja solicitado.

Nesta instituição o processo divide-se em duas partes:

A parte administrativa, onde constam todos os dados de identificação pessoal, quer da criança quer dos seus responsáveis, a situação social e respetivo comprovativo de Abono de Família, bem como a situação médica.

A outra parte do processo está ao cargo da equipa educativa, e deste constam a Ficha de Avaliação Diagnóstica, a Ficha de Diagnóstico de Competências, a Ficha de Medicação em S.O.S, a Lista de Pertences, as Avaliações, autorizações, atestados médicos, etc.

Do processo individual da criança devem constar:

a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança, pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;

b) Data de início de frequência da CRECHE;

c) Horário habitual de permanência da criança na CRECHE;

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

e) Identificação e contacto do médico assistente;

f)Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros), sendo necessária a sua permanente atualização;

g) Comprovação da situação das vacinas;

h) Declaração com identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e autorização escrita da (s) pessoa (s) a quem a criança possa ser entregue;

i) Informação sociofamiliar incluindo eventualmente certidão do tribunal com regulação das responsabilidades parentais;

j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

k) Exemplar da apólice de seguro de acidentes pessoais;

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

m) Relatórios da integração da criança e de avaliação da implementação do PI;

n) Outros relatórios;

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

p) O processo individual da criança é arquivado em local próprio e de fácil acesso ao Educador de Infância e à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

q) Cada processo individual deve ser continuamente atualizado;

## NORMA XIV

### ENTREGA E RECOLHA DAS CRIANÇAS

1. A entrega das crianças é efetuada entre período das 07h30m até às 09h30m altura a partir da qual se iniciam as atividades na creche;
2. As crianças abrangidas pelo transporte da instituição têm os seus horários e local de recolha definidos de acordo com a rota realizada, pelas carrinhas ou mini- autocarro. Os transportes são realizados pelos motoristas e respetivas auxiliares;
3. As crianças deveram ser entregues obrigatoriamente a um funcionário da creche;

4. A hora de saída da instituição está estipulada a partir das 16h30m. No entanto, sempre que a criança tiver de se ausentar mais cedo, devem os encarregados de educação avisar previamente, a equipa educativa;
5. Todas as crianças têm um registo de entrada e saída na instituição e nos respetivos transportes. O registo é relizado na plataforma CHILDIARY, programa adquirido pela Fundação.
6. A recolha da criança só poderá ser efetuada por pessoas devidamente autorizadas para efeito. Por questões de segurança os responsáveis têm o dever de informar a creche caso haja alteração da pessoa (s) autorizada (s).

# CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

## NORMA XV

### FREQUÊNCIA

Para efeitos de frequência da CRECHE, importa assegurar que:

1. Quando a criança estiver debilitada por doença aguda não deve frequentar a Creche até ao seu restabelecimento.
2. Quando se trate da admissão de criança com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, seja garantida previamente à frequência a colaboração das equipas locais de intervenção na infância.

## NORMA XVI

### HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. A creche funciona de Segunda a Sexta das 07h30m às 18h30m, nas instalações, com o prolongamento dos serviços de transporte, de manhã às 07h15 e de tarde até 19h30m.

A receção das crianças é feita das 07h30m às 9h30m. Após as 09h30 todo o edifício será fechado para segurança das crianças.

A entrada após as 09h30m deve ser comunicada atempadamente à equipa educativa e deve de igual modo, ser justificada.

O horário de atendimento aos encarregados de educação é estipulado no início do ano letivo e divulgado.

2. A Creche estará encerrada nos seguintes períodos:

a) Uma semana no final de agosto, uma semana no período do Natal ao ano novo e uma semana a definir pela Direção Executiva;

b) Feriado Municipal (20 de outubro);

c) Feriados Nacionais;

d) Dias Santos;

e) Terça-feira de Carnaval;

f) Segunda-feira de Páscoa/Dia do Colaborador;

g) Sempre que se justificar, por motivos de força maior;

3. Se a instituição necessitar de fechar por motivos justificados, serão os encarregados de educação avisados com a devida antecedência.

4. A instituição deverá ser informada de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer.

5. Cada criança, preferencialmente, não deverá frequentar a CRECHE mais do que (11) horas diárias, devendo igualmente usufruir de um período de férias em comum com a família.

## NORMA XVII
### PAGAMENTOS

Nesta resposta social todas as crianças estão isentas de mensalidade. A mesma é assegurada pelo Estado Português ao abrigo da medida da Gratuitidade das Creches.

a) Estão fora da medida da gratuitidade, transportes, uniformes, atividades extracurriculares, atividades ao exterior, fraldas e toalhetes, babetes, portefólio e benuron S.O.S.

b) Transportes: Quando aplicável, o valor a pagar pelo serviço de transporte varia em função da localidade e do número de viagens. O valor mensal do transporte é fixo.

c) Todos os encarregados de educação terão de pagar mensalmente os custos associados a tudo o que não estiver abrangido pela medida da gratuitidade. Perante ausências de

pagamento superiores a trinta dias, a Instituição poderá suspender as atividades associadas a esses custos, até à sua regularização.

## CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DAS ATIVIDADES E SERVIÇOS

As atividades e serviços prestados constam na Norma VIII deste regulamento.

### NORMA XVIII

### NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada e adaptada às suas especificidades, fornecida pela CRECHE, mediante ementas elaboradas semanalmente, e afixadas em local visível e acessível aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais;

2. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:

a) Suplemento da manhã;

b) Almoço;

c) Lanche;

3. O suplemento da manhã não substitui o pequeno-almoço, pelo que os pais/responsáveis deverão assegurar que as crianças realizam essa refeição antes da sua entrada na creche.

4. As dietas, o seu tipo e duração, devem ser atempadamente comunicadas e, sempre que possível, acompanhadas de justificação médica.

5. Quando não for possível à instituição fornecer o tipo de dieta recomendada, a família deve acertar uma solução com a Direção Técnica.

6. A alimentação será ajustada a alergias, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, desde que:

a) Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);

b) Os recursos disponíveis permitam a preparação e confeção dessas refeições.

7. Para as crianças do berçário, a alimentação é assegurada pela instituição, sendo que alimentos especificos devem ser fornecidos pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

8. Biberões devem ser em número suficiente das mamadas e a sua esterilização é da responsabilidade dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

9. Podem ser servidos alimentos que não sejam confecionados ou não adquiridos pela instituição, mediante assinatura de um termo de responsabilidade por parte dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

## NORMA XIX

### CUIDADOS DE HIGIENE E SAÚDE

A CRECHE pretende assegurar um 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.
Assim, para que os cuidados a ter possam ser devidamente assegurados, devem ter em conta os seguintes itens:

1. As crianças que se encontram em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (identificação do medicamento, dosagem, período de administração, horários de administração, condições de conservação. Os produtos medicamentosos devem estar identificados com o nome da criança e a sua administração exige o preenchimento do impresso pedido de administração de medicação/prescrição médica);

2. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vómitos ou diarreia, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão avisados, a fim de, com a maior brevidade, virem buscar a criança e providenciarem as diligências julgadas necessárias. Se constar no processo individual da criança a autorização de administração do ben-u-ron, assinada pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, após chamada

telefónica com a pessoa a contactar em caso de necessidade, será administrada à criança a dosagem indicada;

3. Os pais deverão informar a Creche sempre que a criança apresente qualquer alteração no seu estado de saúde.

4. Sempre que a criança apresente outros sintomas que suscitem dúvidas, a família será aconselhada a levá-la ao médico, só podendo voltar a frequentar a instituição, mediante a apresentação de declaração médica.

5. Em caso de acidente da criança na CRECHE, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, serão de imediato informados e as crianças serão imediatamente assistidas, inclusive encaminhadas para o hospital, sempre acompanhadas por um profissional da CRECHE;

6. As doenças infantis que representam risco de infecciosidade e contagiosidade constam do decreto nº 3/95 de 27 de janeiro, que regulamenta os períodos e as condições de afastamento para as crianças que frequentam a resposta social e são de notificação obrigatória.

7. As despesas referentes a acidentes serão cobertas pelo seguro escolar.

8. As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são expensas dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;

9. Outros (por exemplo: caso sejam detetados agentes parasitários, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão alertados de imediato para procederem à desinfeção e não poderão as crianças frequentar a CRECHE até que apresentem a cabeça completamente limpa).

## NORMA XX

### VESTUÁRIO E OBJETOS DE USO PESSOAL

1. O cobertor para a cama da criança é da responsabilidade dos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, as restantes roupas pela CRECHE.

2. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais devem fornecer chupetas e outros objetos de higiene pessoal (fraldas, toalhetes, cremes), escova e pasta dentífrica, escova de cabelo, tudo devidamente identificado com o nome da criança e registados na Lista de Pertences;

3. As crianças devem trazer uma muda de roupa;

4. A criança na Creche deverá usar o uniforme estabelecido pela instituição.

5. A Instituição/CRECHE não se responsabiliza por danos (ex: quebra de óculos) ou perdas de valores (ex: ouro) ou brinquedos trazidos de casa.

## NORMA XXI

### ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA

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

1. Haverá, semanalmente, por marcação prévia uma hora de atendimento aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais.

2. A comunicação entre a escola-família-escola é também realizada, sempre que necessário, através de um grupo criado numa rede social, onde apenas acedem os pais da respetiva sala e a equipa educativa.

3. O Plano Individual da Criança será validado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, sendo semestralmente, ou sempre que se justifique, realizada a sua avaliação com o envolvimento dos mesmos;

4. Semestralmente, ou sempre que se justifique, serão realizadas reuniões/ações de informação com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais (de acordo com o projeto pedagógico);

5. Aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, quando solicitado, será facultado o conhecimento das informações constantes do Processo Individual da Criança;

6. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão envolvidos nas atividades realizadas na CRECHE, de acordo com o plano anual de atividades e o projeto pedagógico em vigor.

## NORMA XXII

### 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.

## NORMA XXIII

### ATIVIDADES DE EXTERIOR

A CRECHE organiza passeios e outras atividades no exterior, inseridos no projeto pedagógico, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade da criança:

1. Previamente qualquer deslocação ao exterior, os Encarregados de Educação receberão um documento escrito com toda a informação necessária à realização da atividade. Os respetivos pedidos de autorização devem ser validados ou não na plataforma ChildDiary. Sem a autorização validada as crianças não poderão participar na atividade programada.
2. Eventualmente, algumas atividades podem exigir uma comparticipação financeira complementar, de acordo com a NORMA XVII.

## NORMA XXIV

### OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

A instituição procurará assegurar o acompanhamento dos utentes que não possam participar em atividades exteriores.

## NORMA XXV

### GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS OU MAUS-TRATOS

Nesta Instituição existe uma política de tolerância zero em relação aos maus-tratos. Assim, a instituição elaborou um pequeno manual onde estão descritos os procedimentos a tomar, em caso de negligência, abusos ou maus tratos.

1. Para se detetar situações de negligências ou maus-tratos é importante ter em conta uma série de indicadores que apontam para a sua existência, os quais, podem ser:

   a) Físicos
   b) Comportamentais
   c) Sexuais
   d) Financeiros

2. Quanto aos prestadores de cuidados (pais)

Devem ser tomados em conta sinais de cansaço, stress ou desinteresse; recriminação injustificada de comportamentos do utente; agressividade, infantilização ou desumanização no trato; tentativa de evitar contactos do utente com terceiros; comportamento defensivo, agressivo ou evasivo quando confrontado com a suspeita de maus-tratos.

3. Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao utente por parte das pessoas que lhe são próximas, os colaboradores devem informar os responsáveis da instituição. Cabe aos responsáveis da instituição avaliar a situação em causa, auscultando o utente e pessoa (s) próxima (s). De acordo com a situação, os responsáveis devem informar, formar e apoiar o utente e a (s) pessoa (s) próxima (s) a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do utente;

4. Quanto aos Colaboradores

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao utente por parte dos colaboradores, os responsáveis pela valência devem auscultar todas as partes envolvidas e garantir que os direitos do utente, não são postos em causa neste processo. Devem de igual modo, acionar junto dos colaboradores mecanismos de sanção, de acordo com cada situação;

5. Deve-se assegurar que haja um despiste compreensivo e uma resposta imediata, assim que existam suspeitas de ocorrência de uma situação de violência.

6. Todos os passos dados conforme orientação dos pontos anteriores serão registados em impresso próprio elaborado para o efeito.
7. A instituição fica na incumbência de alertar a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco sempre que seja detetada uma situação de negligência ou maus-tratos nas crianças.

# CAPÍTULO V – RECURSOS

## NORMA XXVI
### INSTALAÇÕES

As instalações desta resposta social encontram-se no Lugar do Assento, Rua Reverendo Francisco Abel Lopes, nº 2, da freguesia de Valdosende, 4845-040.

A zona reservada aos encarregados de educação ou responsáveis legais é o Piso 0, a receção e sala de reuniões. Todas as outras áreas só podem ser visitadas mediante autorização. Todas as áreas estão descritas no Manual de Acolhimento do Utente.

1. A creche da FCSSV tem 3 salas com capacidade para 44 crianças:

a) **Sala 1 - Berçário e Sala Parque**, recebe os bebés até à aquisição da marcha, com capacidade para 10 crianças. Neste espaço existe ainda a copa de leites e o espaço para higienização das crianças.

b) **Sala 2** – recebe crianças entre a aquisição da marcha até aos 24 meses, e tem capacidade para 15 crianças.

c) **Sala 3** – recebe crianças entre os 24 e os 36 meses, e tem capacidade para 19 crianças.

d) **Salão Polivalente** para uso de atividades complementares.

e) Refeitório devidamente equipado para as crianças das salas 2 e 3 da creche.

f) Sanitários equipados para as crianças das salas 2 e 3 da creche.

g) No exterior e a todo o comprimento das salas da infância, existe um parque infantil devidamente equipado e homologado.

## NORMA XXVII

### PESSOAL

O quadro de pessoal afeto à CRECHE encontra-se afixado em local visível e de fácil acesso, contendo a identificação dos recursos humanos, categorias profissionais e respetivos horários, definido de acordo com a legislação em vigor.

## NORMA XXVIII

### DIREÇÃO TÉCNICA

A Direção Técnica das valências da infância é na atualidade assegurada nos termos da Portaria 262/2011 de 31 de agosto por um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

O (A) Diretor(a) Técnico(a) é substituído(a), nas suas ausências e impedimentos, por um(a) colaborador(a) com formação técnica adequada, nomeado(a) para o efeito.

## NORMA XXIX

### FUNÇÕES DOS RECURSOS HUMANOS DA INSTITUIÇÃO

### FUNÇOES DO PESSOAL TÉCNICO

O pessoal técnico compreende todos os colaboradores que desempenham funções de gestão e organização pedagógica, intervenção educativa e promoção do desenvolvimento integral das crianças.

# CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

## NORMA XXX

### DIREITOS E DEVERES DAS CRIANÇAS E FAMÍLIAS

1. **São direitos** das crianças e famílias, entre outros, os seguintes:

a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

b) Exigir o cumprimento do presente regulamento;

c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e culturais;

d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;

e) Ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);

f) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;

h) Ter acesso à ementa semanal;

i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

j) Ser recebido pela Direção Técnica sempre que agendado;

**2. São deveres das crianças e famílias:**

a) Colaborar com a equipa da CRECHE, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;

b) Tratar com respeito e dignidade os trabalhadores da CRECHE e os dirigentes da Instituição;

c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do contrato;

d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;

e) Participar em reuniões para quais tenham sido convocados;

f) Proceder atempadamente ao pagamento dos serviços contratualizados nos prazos fixados;

g) Entregar sempre que solicitado os documentos necessários para atualização do processo;

h) Não fotografar, captar ou utilizar a imagem ou outros dados da instituição, dos utentes e dos colaboradores;

i) Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

j) Comunicar por escrito à Direção Executiva, com 30 dias de antecedência, quando pretender interromper o serviço temporária ou definitivamente.

## NORMA XXXI

### DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. **São direitos da Instituição:**

a) Exigir o cumprimento do presente regulamento;

b) Ser tratada com respeito e dignidade;

c) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

d) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

e) Proceder à averiguação da real situação do agregado familiar, designadamente através dos elementos necessários à comprovação das declarações prestadas pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais no ato da admissão;

f) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

g) 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;

h) Receber os pagamentos nos prazos fixados.

2. **São deveres da Instituição:**

a) Respeitar a individualidade das crianças e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;

f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação das partes interessadas;

g) Manter os processos das crianças atualizados;

h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais das crianças;

## NORMA XXXII

### DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL DOCENTE

1. **São Direitos e deveres dos docentes:**

a) Ser respeitado na sua dignidade profissional e pessoal, por todos os membros da comunidade educativa;

b) Receber Formação e informação destinada a atualizarem e aprofundar conhecimentos e competências profissionais;

c) Apresentar sugestões à Direção Executiva, quer diretamente, quer indiretamente, quer por intermédio da estrutura pedagógica;

d) Receber apoio técnico, documental e de material capaz de viabilizar o exercício da atividade educativa;

e) Dispor de um espaço físico adequado para a preparação das atividades e reuniões;

f) Cumprir com lealdade, zelo, obediência e sigilo profissional;

g) Exercer a atividade educativa de acordo com o Projeto Educativo e Pedagógico;

h) Promover a criação e desenvolvimento de relações de respeito com todos os membros da comunidade educativa;

i) Participar na organização das atividades educativas e assegurar a sua realização;

j) Empenhar-se nas ações de formação em que participar;

k) Ser assíduo e pontual;

l) Colaborar com todos os intervenientes no processo educativo;

m) Conhecer e cumprir o regulamento interno e o manual de acolhimento;

n) Respeitar a natureza confidencial da informação relativa aos utentes e suas famílias;

o) Procurar resolver com a devida compreensão pequenos problemas e conflitos.

## NORMA XXXIII

### DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL NÃO DOCENTE

1. **São direitos e deveres do Pessoal não docente**:

a) Ser respeitado na sua dignidade e no exercício das suas funções;

b) Beneficiar da participação em ações de formação que contribuam para o melhoramento do seu desempenho;

c) Reunir com a diretora técnica, sempre que tal se mostre de interesse, embora sem perturbar o normal funcionamento das atividades;

d) Colaborar para a unidade e boa imagem da Instituição e seus serviços;

e) Cumprir com lealdade, zelo, obediência e sigilo profissional;

f) Ser assíduo e pontual;

g) Conhecer e cumprir com o regulamento interno e o manual de acolhimento;

h) Zelar pela arrumação, conservação e limpeza de mobiliário; material e instalações;

i) Respeitar a natureza confidencial da informação relativa aos utentes e suas famílias;

j) Procurar resolver com a devida compreensão pequenos problemas e conflitos.

# NORMA XXXIV

## DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

**1. São direitos dos voluntários**

a) Estabelecer com a instituição um programa de voluntariado e conhecer as funções que vai realizar dentro da sua disponibilidade, interesses e expetativas;

b) Desenvolver o seu trabalho como voluntário, de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;

c) Ter acesso a formação, para desempenhar as suas funções como voluntário;

d) Estar protegido por um seguro de acidentes pessoais;

e) Beneficiar de refeições, de acordo com período diário de voluntariado;

f) Dispor de um cartão de identificação de voluntário e, se necessário, de fardamento;

g) Exercer a sua atividade em condições de higiene e segurança;

h) Apresentar as suas ideias e opiniões;

i) Comunicar com o técnico de referência, em caso de insatisfação com a atividade desenvolvida, para reavaliação de constrangimentos ou dos interesses;

j) Participar nas decisões que dizem respeito seu trabalho como voluntario;

k) Os seus dados serem tratados com sigilo e confidencialidade;

l) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve como voluntário na instituição;

**2. São deveres dos voluntários**

a) Conhecer e respeitar os princípios e normas de funcionamento da Fundação Centro de Solidariedade Social de Valdozende;

b) Desempenhar com responsabilidade as tarefas acordadas;

c) Comprometer-se a efetuar as tarefas que de facto consegue realizar;

d) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;

e) Cumprir os horários, com pontualidade e assiduidade e participar nas reuniões acordadas;

f) Usar do bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;

g) Agir de forma diligente, isenta e solidária, sem esperar nem aceitar contrapartidas ou compensações;

h) Dar respostas às solicitações dos utentes, dentro das funções que lhe foram atribuídas;

i) Não assumir o papel de representante da FCSSV, sem autorização prévia da Direção Executiva;

j) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e equipamentos ao seu dispor;

k) Entregar o certificado de registo criminal, caso necessário e se assim for solicitado;

l) Participar, colaborar e cooperar com a equipa que integrar;

m) Acolher de forma cordial e recetiva a coordenação e supervisão das suas funções;

n) Informar previamente a FCSSV sempre que pretender interromper ou cessar o trabalho voluntário;

o) Respeitar e tratar com sigilo e confidencialidade todos os dados pessoais a que tenha acesso, em virtude da relação que tem com a FCSSV.

## NORMA XXXV

### DIREITOS E DEVERES DOS ESTAGIÁRIOS

**1.São direitos dos Estagiários**

a) Receber da entidade promotora, pontualmente, durante o período de estágio, a título de bolsa mensal de estágio, a importância legalmente aplicável, efetuada por transferência bancária;

b) Desenvolver o estágio em condições adequadas e proporcionadas pela FCSSV, para a área de estágio respetiva;

c) Beneficiar de um seguro de acidentes de trabalho que o proteja contra riscos de eventualidades que possam ocorrer durante e por causa das atividades correspondentes ao estágio;

d) Recusar a prestação de trabalho ou a realização de atividades, ainda que a título temporário, que não se enquadrem nas atividades previstas no plano individual de estágio;

e) Obter gratuitamente da entidade promotora, no final do estágio, o respetivo certificado comprovativo de frequência e avaliação final;

f) Obter da entidade promotora refeição, ou subsídio de refeição, conforme praticado para a generalidade dos seus colaboradores;

g) Dispor de um cartão de identificação de voluntário e, se necessário, de fardamento;

h) Os seus dados serem tratados com sigilo e confidencialidade;

**2. São deveres dos Estagiários**

a) Comparecer com assiduidade e pontualidade no estágio, devendo sujeitar-se ao controlo das mesmas;

b) Tratar com respeito e urbanidade a instituição e os seus representantes, assim como, os colaboradores;

c) Guardar lealdade à Fundação Centro de Solidariedade Social de Valdozende, nomeadamente não transmitindo para o exterior informações de que tome conhecimento por ocasião do estágio, durante e após a realização do mesmo;

d) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados;

e) Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais utilizados no estágio, fornecidos pela instituição ou pelos seus representantes, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente do estágio;

f) Respeitar e tratar com sigilo e confidencialidade todos os dados pessoais a que tenham acesso em virtude da relação que tem com esta instituição.

## NORMA XXXVI

### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os pais ou com quem assuma as responsabilidades parentais, no qual constem os direitos e obrigações contratuais das partes;

2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou quem assuma as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual;

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, podendo dar lugar à celebração de novo contrato ou apenas a uma adenda ao mesmo.

## NORMA XXXVII

### INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DOS PAIS OU DE QUEM EXERÇA AS RESPONSABILIDADES PARENTAIS

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Direção Técnica;
2. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada com a devida antecedência;
3. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos podem determinar a interrupção da prestação dos serviços pela CRECHE, dando lugar a outra criança em lista de espera.
4. Caso se verifique inadaptação por parte da criança deve a equipa educativa avaliar quais os indicadores que conduziram à inadaptação da mesma e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir contrato.
5. **Ausências Justificadas**: Consideram-se justificadas as ausências resultantes de doença devidamente comprovada ou de outros motivos válidos que a equipa venha a considerar justificativos.
6. **Ausências Injustificadas**: As ausências não justificadas das crianças, podem determinar o cancelamento da respetiva inscrição, sem prejuízo da exigibilidade das correspondentes comparticipações familiares devidas até à data do cancelamento.

## NORMA XXXVIII

### CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços.

2. Por denúncia, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais têm de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

# CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

## NORMA XXXIV
### LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. A Instituição possui Livro de Reclamações segundo a legislação em vigor e de acordo com o Decreto-lei 156/2005 de 15 de setembro que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do Livro de Reclamações.

2. O livro de reclamações estará disponível no horário de expediente da instituição e na totalidade do período de funcionamento da CRECHE, podendo ser solicitado por qualquer interessado durante esse período.

3. Existe ainda a possibilidade de aceder ao Livro de Reclamações em formato digital, através do Decreto de Lei nº 74/2017 de 21 de junho.

## NORMA XL
### GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES

De acordo com o Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços, que tenham contacto com o público em geral, esta instituição possui livro de reclamações e a sua divulgação encontra-se em local visível, conforme a lei.

1. Em caso de este ser solicitado deve a instituição facultá-lo no imediato.
2. Após reclamação no livro a instituição deve remeter no prazo de 5 dias úteis o original aos serviços da segurança social.
3. Caixa de reclamações/sugestões

Caso queira apresentar uma sugestão ou reclamação sobre os nossos serviços, poderá fazê-lo em impresso próprio que deve ser pedido aos serviços administrativos ou na receção.

As reclamações/sugestões são sempre atendidas mediante o seu conteúdo e o seu caráter de urgência.

As sugestões são sempre bem-vindas para melhoria dos nossos serviços.

## NORMA XLI

### LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para qualquer incidente ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

## NORMA XLII

### ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

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.

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

3. O Regulamento encontra-se disponível no website da instituição. No ato da inscrição é facultado aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais por via eletrónica, ou sempre que solicitado.

## NORMA XLIII

### INTEGRAÇÃO DE LACUNAS
### CASOS OMISSOS

Qualquer caso omisso neste regulamento interno será de resolução e competência da Direção Executiva da Fundação Centro de Solidariedade Social de Valdozende, e terá sempre em conta o disposto no Contrato de Prestação de Serviços, nos Estatutos da

Instituição, na Lei Geral de Trabalho, na Convenção Coletiva aplicável, ou por alterações de regulamentação da Segurança Social.

## NORMA XLIV
### DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES
### ASPETOS DE ORDEM GERAL

1. A instituição não se responsabiliza pela perda ou danos de objetos pessoais tais como pulseiras, fios, brinquedos, etc.
2. O desrespeito pelas normas deste regulamento poderá levar à suspensão da criança.

## NORMA XLV
### ENCERRAMENTO EVENTUAL

A Fundação Centro de Solidariedade Social de Valdozende não responde por quaisquer prejuízos derivados de eventual encerramento da Creche, temporária ou definitivamente, por razões alheias à sua vontade ou por motivo de força maior.

## NORMA XLVI
### ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor decorridos 30 dias da data da sua alteração, que será comunicada aos serviços do CDSSS Braga e publicado no site: www.cssv.pt
Revisto e aprovado pela Direção Executiva em maio de 2025.

# ANEXO 1 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL – ADENDA

**Decreto-Lei nº 126-A/2021**. O presente Decreto-Lei procede à terceira alteração ao Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos-Leis nºs 99/2011, de 28 de setembro e 33/2014, de 4 de março, introduzindo a comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento dos estabelecimentos de apoio social.

**A portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho** - que altera a portaria nº 196/A2015 de 1 de julho, alterada pela portaria número 296/2016 de 28 de novembro, – define os critérios, regras e formas em que assenta o atual modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS I. P. e as IPSS ou instituições legalmente equiparadas;

**A Portaria nº 271/2020, de 24 de novembro,** veio definir as condições e os termos específicos do princípio da gratuitidade da frequência de creche.

No ano de 2021, tal como previsto no nº 1 do artigo 159º da **Lei nº 75-B/2020**, de 31 de dezembro, o Governo procede ao alargamento da medida a todas as crianças cujo agregado familiar pertença ao 2º escalão de rendimentos da comparticipação familiar, assegurada nas creches abrangidas pelo sistema de cooperação, pelo Instituto da Segurança Social, I.P., nos termos da Portaria n.º 196 -A/2015, de 1 de julho.

**Portaria n.º 75/2023 de 10 de março** que procede à segunda alteração à Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuitidade das creches e creches familiares.

**Guião Técnico da Creche** (condições de implantação, localização, instalação e funcionamento, da Direção Geral de Ação Social, de dezembro 1996).

**Portaria nº 262/2011 de 31 de agosto**, (Estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das creches. Revoga o Despacho Normativo nº 99/89, de 11 de setembro);

**Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro**, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS, pela lei nº 76/2015, de 28 de julho que aprova os estatutos das IPSS e pela Lei 150/2015 de 10 de setembro.

**Regulamento geral da proteção de dados**, vem como a lei nº58/2019 de 8 de agosto, que assegura a execução da ordem jurídica nacional, do regulamento (UE) 2016/679 do parlamento e do conselho, de 27de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas