

CRECHE JARDIM NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO - SERPA

*[Handwritten signatures and initials]*



## Regulamento Interno:

---

## Resposta Social Creche

---



## ENQUADRAMENTO TEÓRICO

A Creche Jardim Nossa Senhora da Conceição de Serpa é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos, fundada em 1919.

Apesar dos anos de experiência, esta Instituição tem-se pautado pela modernização constante, pela adequação dos seus serviços às exigências dos órgãos reguladores, das Famílias e da Comunidade, bem como por padrões de eficiência e de qualidade.

Pretendemos assim oferecer um ambiente acolhedor onde, para além de um processo ensino/aprendizagem de qualidade, com métodos inovadores, as crianças encontrem um espaço com atividades criativas, que as estimulem e lhes permitam viver a Escola com gosto.

Desta forma, a Creche Jardim Nossa Senhora da Conceição de Serpa através das suas respostas sociais de apoio à infância pretende promover uma educação personalizada e centrada na criança, tendo em conta a igualdade de oportunidades e a estimulação da criança em todas as áreas do seu desenvolvimento, visando a sua integração plena e harmoniosa na comunidade educativa, família e sociedade, assim como o enriquecimento do seu processo de formação integral.

Assim a Creche Jardim Nossa Senhora da Conceição de Serpa promove a sua actividade baseada na cooperação, dedicação, profissionalismo, responsabilidade, respeito, afetividade, dinamismo, empreendedorismo e humanismo.

Como refere Aquilino Ribeiro “*Alcança quem não cansa*”, sendo este o nosso mote.

B  
Ana Sargento  
[Signature]

## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA I

#### Âmbito de Aplicação

A Creche Jardim de Nossa Senhora da Conceição de Serpa, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), registada pelo averbamento n.º 3 à inscrição n.º 13/83, a fls. 21 verso e 22 no livro n.º 2 das Associações de Solidariedade Social e considera-se efetuado em 01/08/2017, com sede sita na Rua das Portas de Moura, na localidade de Serpa, funciona com acordo de cooperação para a resposta social de Creche, celebrado com o ISS, I.P. - Centro Distrital de Beja, e rege-se pelas seguintes normas;

### NORMA II

#### Legislação Aplicável

A Creche Jardim de Nossa Senhora da Conceição de Serpa, rege-se igualmente pelo estipulado:

- Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro – Alteração ao regulamento de registo dos Estatutos das IPSS;
- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho (Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da Cooperação estabelecida entre o ISS- I.P. e as IPSS);
- Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro (Altera regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais);
- Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário - Protocolo em vigor; 3
- Portaria n.º 262/2011, de 31 agosto – (Normas reguladoras das condições de funcionamento e instalação das creches de forma a garantir uma prática harmonizada, ao nível das regras orientadoras da sua atuação, qualificando os vários modelos de intervenção existentes);
- Portaria n.º 411/2012, de 14 de dezembro, procede à 1ª alteração da Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto;
- Portaria n.º 190-A/2013, de 5 de julho, que procede à 2ª alteração da Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto;

#### GRATUIDADE

- Lei n.º 2/2022, de 3 de janeiro, (Alargamento progressivo da gratuidade das creches e das amas do Instituto da Segurança Social, I. P.);

- Portaria 271/2020, de 24 de novembro, (Define as condições específicas do princípio da gratuidade da frequência de creche, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 146.º da Lei n.º 2/2020 de 31 de março);
- Portaria 199/2021, de 21 de setembro, (Define as condições específicas do alargamento da gratuidade da frequência de creche, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 159.º da Lei 75-B/2020, de 31 de dezembro);
- Portaria 198/2022, de 27 de julho, (Regulamenta as condições específicas de concretização da medida de gratuidade das creches e creches familiares, integradas no sistema de cooperação, bem como das amas do Instituto da Segurança Social, I. P.);
- Portaria 304/2022, de 22 de dezembro, (Procede à primeira alteração à Portaria 198/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida de gratuidade das creches);
- Portaria 305/2022 de 22 de dezembro, (Procede ao alargamento da aplicação da medida da gratuidade das creches às crianças que frequentam creches licenciadas da rede privada lucrativa);
- Portaria n.º 426/2023, de 11 de dezembro, (Procede à primeira alteração à Portaria 305/2022, de 22 de dezembro, que alarga a aplicação da medida da gratuidade das creches às crianças que frequentam creches licenciadas da rede privada lucrativa, e à terceira alteração à Portaria 262/2011, de 31 de agosto, que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das creches e à integração da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa na medida da gratuidade);
- Portaria 75/2023, de 10 de março, (Procede à segunda alteração à Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida de gratuidade das creches e creches familiares);
- Lei 103/2015, de 24 de agosto. (Cria o sistema de registo de identificação criminal de condenados pela prática de crimes contra a autodeterminação sexual e a liberdade sexual de menor);
- Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho (que estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico de reclamação);
- Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, (que aprova o modelo de edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações nos formatos físico e eletrónico);

### **NORMA III**

#### **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;

Morada: Lugar da Hortinha, s/n, 7830-361 Serpa – Email: [creche.serpa@sapo.pt](mailto:creche.serpa@sapo.pt) – Telefone 284544467

3. Promover a participação ativa dos clientes, ou dos seus representantes legais, ao nível da gestão das respostas sociais.

#### NORMA IV

##### Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A Creche Jardim Nossa Senhora da Conceição de Serpa, na resposta social de Creche, assegura as seguintes atividades e prestação dos 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. Prevenir e despistar, precocemente, qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco e assegurar o encaminhamento mais adequado;
  - 1.6. Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
  - 1.7. Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança.
  - 1.8. A Instituição pode promover passeios e atividades lúdicas dentro ou fora, da Instituição, relacionadas, ou não, com o tema do Projeto Pedagógico de Sala; poderão ser utilizados registos fotográficos, das crianças, como complemento às atividades pedagógicas.

## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

#### NORMA V

##### Condições de Admissão

1. São condições de admissão na resposta social de Creche, desta instituição, crianças até aos três anos de idade, desde que em condições de saúde compatíveis com o regular funcionamento do estabelecimento;
2. A admissão de crianças com Necessidades Educativas Especiais carece de avaliação e parecer prévio, positivo, por parte da Instituição, salvaguardando também a existência de colaboradores e dos meios necessários e específicos para lhe prestar serviço. Deve o Encarregado de Educação, ou quem exerça

as responsabilidades parentais sobre a criança, entregar na Instituição um relatório redigido pelo médico da especialidade em causa, considerando as necessidades da criança;

3. As diligências pré-contratuais, para a frequência na resposta social, de qualquer criança, devem ser efetuadas pelo Encarregado de Educação ou por quem exerça as responsabilidades parentais da criança.
4. A inscrição e frequência na resposta social de Creche, pressupõe a concordância das regras de funcionamento refletidas do Regulamento Interno em vigor.

## NORMA VI

### Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de admissão / Matrícula, que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Cartão de cidadão dos Pais e cartão de cidadão da criança (ou declaração de nascimento, declaração com número de segurança social, declaração com número de finanças e declaração com o número de utente dos serviços de saúde da criança);
  - 1.2. Comprovativo do escalão de abono da criança;
  - 1.3. Comprovativo de residência da criança;  
Comprovativos do local, onde os Pais exercem a sua atividade profissional;
  - 1.4. Declaração assinada, pelo Encarregado de Educação ou pelo representante legal do cliente, em como aceita o regulamento interno e o contrato de prestação de serviços;
  - 1.5. Prestar a informação / documentação com vista ao processo individual da criança;
2. O período de candidatura decorre durante todo o Ano Letivo;
  - A candidatura deverá ser entregue mediante agendamento, para os contatos Institucionais e entregue no equipamento onde funciona a resposta social de Creche, no Lugar da Hortinha s/nº, na localidade de Serpa.
3. A não entrega de documentação (enunciada no ponto 1, da norma VI), reserva a Instituição de não proceder à inscrição do cliente;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação da documentação, devendo, todavia, ser desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. A renovação da inscrição para as crianças que frequentam a resposta social, deve ser feita durante o mês de maio, nos serviços da Instituição, com a entrega de toda a documentação solicitada, para análise documental.
6. As inscrições, para as crianças, que ainda não frequentam a resposta social, realizam-se durante o mês de junho. Para a inscrição ser considerada válida, é obrigatório a entrega de toda a documentação necessária.

7. Serão caso de apreciação pela Direção e eventualmente não aceites inscrições ou renovações de inscrição de crianças, do mesmo agregado familiar, que apresentem dívidas à Instituição.

## NORMA VII

### Critérios de Admissão

Para a resposta social de Creche serão aceites crianças de ambos os sexos, até aos 36 meses de idade (com concordância das famílias com os princípios, valores e normas regulamentadas pela Instituição. As crianças que reúnam as condições de admissão, mas que não sejam possíveis de 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). De acordo com a legislação em vigor os critério de prioridade na seleção, são:

- 1) Crianças que frequentaram a creche no ano anterior.
- 2) Crianças com deficiência/incapacidade.
- 3) Crianças, filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo.
- 4) Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam a 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 residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
- 6) Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
- 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 VIII

#### Admissão

A seleção e admissão das crianças é feita à medida da capacidade/disponibilidade da Instituição, sendo que os Pais, aquando da candidatura, serão informados se esta se fará ao abrigo das vagas protocoladas ou fora delas.

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a entrada do cliente a Direção da Creche Jardim Nossa Senhora da Conceição de Serpa;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente (por telefone) no prazo de 15 dias.
4. No ato da admissão, são devidos dez (10€) euros, para custos administrativos, a serem entregues no serviço da secretaria (sita em Largo Portas de Moura, s/n) e deverá ser entregue aos responsáveis de sala, o seguinte material de desgaste:
  - a 1 Resma de folhas brancas A4
  - b 4 cartolinas (cores à escolha)
  - c 2 Colas UHU em bisnaga (grandes)
  - d 1 Caixa de marcadores grossos
  - e 1 Caixa de lápis de cor grossos
  - f 5 Babetes plastificados com atilhos

### NORMA IX

#### Acolhimento dos Novos Clientes

1. Após a aprovação da candidatura o cliente é recebido pelo Diretor Técnico (que esclarece todas as regras básicas de funcionamento, procede à visita das instalações) e reencaminhado, para o responsável de sala, que fornecerá as informações relativas ao funcionamento da sala assim como a respetiva integração.
2. A integração/adaptação da criança deverá desenvolver-se de forma progressiva e individualizada, permitindo à Família a transmissão das informações necessárias, sobre a criança, num período de 10 dias, em que se aconselha a que os períodos de frequência da criança vão aumentando lentamente e sempre com a concordância do/a Educador/a. Inicialmente os Pais poderão acompanhar os filhos até



ao interior da sala (salvo alguma recomendação contrária), por um período de tempo estipulado pelo/a Educador/a, não almoçar nem dormir a sesta nos primeiros 3 dias e de forma gradual ir aumentando a frequência.

3. Aos pais ou a quem exerça a responsabilidade parental é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
4. Durante esse período de tempo, a família, é envolvida nas actividades que as crianças realizarem;
5. Se, durante este período, a criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação, procurando que sejam ultrapassados e estabelecendo-se novos objetivos de intervenção.
6. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer à família, de rescindir o contrato.
7. O Processo de admissão conclui-se com:
  - a Assinatura do Contrato de Prestação de Serviços;
  - b A assinatura da declaração / autorização da(s) pessoa(s) a quem a criança pode ser entregue;
  - c A assinatura da declaração de autorização de registo fotográfico e vídeo das crianças para a constituição do respetivo portefólio individual;
  - d A assinatura da declaração de autorização de registo fotográfico e vídeo das crianças enquanto participantes de atividades e possível divulgação em boletins informativos, imprensa escrita ou outros meios promocionais da Instituição (não devendo, nestes casos, ser partilhado em redes sociais ou outros sítios alojados na internet, exceto se não houver qualquer possibilidade de reconhecimento facial da criança);
  - e A assinatura da declaração de autorização de saídas para atividades ou visitas de estudo, acompanhados pelas respetivas Equipas Pedagógicas

## NORMA X

### Processo Individual do Cliente

Dos processos individuais dos clientes, constam:

- 1) Ficha de inscrição para lista de espera (e documentação referido no ponto 1, da norma VI) ;
- 2) Ficha de admissão/matrícula com os critérios aplicados;

Morada: Lugar da Hortinha, s/n, 7830-361 Serpa – Email: [creche.serpa@sapo.pt](mailto:creche.serpa@sapo.pt) – Telefone 284544467

- 3) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- 4) Exemplar da apólice de seguro escolar;
- 5) Horário habitual de permanência da criança na creche;
- 6) Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
- 7) 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;
- 8) Identificação e contacto do médico assistente;
- 9) Declaração médica comprovativa de algum cuidado especial da criança e outras informações particulares, tais como dietas, medicação e alergias;
- 10) Informação dos Pais sobre a regularização da situação de vacinação;
- 11) Informação dos Pais sobre a situação sociofamiliar;
- 12) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
- 13) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
- 14) Declaração de Proteção de Dados;
- 15) Ficha de Avaliação de Diagnóstico, Perfil de Desenvolvimento, Programa de Acolhimento, relatório e Programa de Desenvolvimento Individual (será efetuada uma Avaliação do Programa Inicial, um mês após o início da frequência da criança, indicando como decorreu a adaptação. Caso a criança continue a mostrar sinais de inadaptação, será realizada uma nova avaliação indicando as manifestações e fatores que não permitiram a adaptação, procurando que sejam ultrapassados e estabelecendo-se novos objetivos na intervenção).

## NORMA XI

### Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, é necessário o preenchimento de uma ficha de inscrição, fornecida pela Instituição, com vista à obtenção de dados para lista de espera.
2. Quando solicitado pelo cliente, é comunicado a lista de espera existente, bem como a posição que no momento ocupa.
3. O cliente da lista de espera que tiver vaga e não a queira preencher naquela data, mas queira continuar em lista de espera, deverá efetuar uma nova inscrição.

## CAPÍTULO III

### INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

**NORMA XII****Instalações**

1 A resposta social de Creche, é desenvolvida pela instituição Creche Jardim Nossa Senhora da Conceição de Serpa, funciona num Equipamento localizado em Serpa, sito no Lugar da Hortinha, s/n, e as suas instalações são compostas pelas seguintes áreas funcionais:

- Receção / Portaria;
- Sala de Direção Técnica;
- Sala de Direção;
- Sala Pedagógica de Atendimento a Pais e Reuniões de Pessoal;
- 3 Berçários;
- 5 Salas de Atividades;
- Salão de convívio e refeições;
- Sala de Isolamento para crianças;
- Cozinha e armazéns conexos;
- Casas de Banho / WC;
- Área do pessoal (sala de refeições para funcionários).

**NORMA XIII****Horários de Funcionamento**

1. O horário de funcionamento da resposta social:
  - Segunda-feira a Sexta-feira, das **07h30 às 18h35**.
2. O horário das atividades pedagógicas, desenvolvem-se no período compreendido entre as 09h30 e as 11h e as 15h e as 16h, exceto em dias especiais, pelo que todas as crianças deverão permanecer na Instituição durante este período;
3. O horário de atendimento dos Educadores de Infância encontram-se afixado no placard informativo da própria sala;
4. O Ano Letivo tem início em setembro e termina em agosto.

#### NORMA XIV

##### Entradas e Saídas

1. As crianças devem entrar até as 09h30, caso a entrada esteja prevista para depois desta hora, os Pais e ou Encarregados de Educação deverão avisar e justificar o período de entrada à posterior.
2. Os serviços de abertura/encerramento, funcionam das 07h30 às 10h00 e das 16h30 às 18h35. No período de encerramento, as portas estarão fechadas, sendo necessário “tocar à campainha” ou contactar a Instituição, através dos seus colaboradores.

#### NORMA XV

##### Pagamentos das Participações Familiares ou da Mensalidade

Aos clientes nascidos, após 01/09/2021, não são devidas qualquer participação familiar (gratuidade);

#### NORMA XVI

##### Refeições e Saúde

##### 1 – Refeições:

- a) A Instituição providência uma alimentação saudável e adequada às crianças.

Fornece o reforço da manhã (às 9h30 para as salas de 18 Meses e 2 Anos), o almoço (às 11h30 para os Berçários e às 12h00 para as restantes salas), o lanche (às 15h00 para os Berçários e às 16h00 para as restantes salas) e o reforço da tarde (às 17h para os Berçários), assumindo a total responsabilidade dos mesmos.

##### Horários:

Reforço da manhã: 9h30 (salas de 18 meses aos 24 meses)

Almoço: 11h30 - Berçários

12h00 - Restantes salas de Atividades

Lanche: 15h00 – Berçários

16h00 - Restantes salas de Atividades

Reforço da tarde: 17h00 - Berçários

- b) Poderá haver agregados familiares que por sua opção, tenham e tragam uma alimentação alternativa.
- c) O pequeno-almoço é da exclusiva responsabilidade dos pais. A Instituição apenas fornecerá um reforço durante o meio da manhã e final da tarde de acordo com a ementa exposta no placar das informações, na receção).
- d) Sempre que exista necessidade de alimentação especial, esta será fornecida pelos pais.

B  
A  
D. Augusto  
S. J.

- e) Para conhecimento das refeições fornecidas, é afixada semanalmente (à sexta-feira, no período da tarde) em local visível e de fácil acesso (receção), uma ementa elaborada por uma Nutricionista, podendo esta sofrer alterações por dificuldades de abastecimento pelos fornecedores.

## 2 – Saúde:

- a) A Instituição deverá ser informada de eventuais ocorrências, registadas pela criança, na véspera da sua frequência (diária) assim como da medicação que esteja a fazer;
- b) A medicação a administrar à criança será entregue aos funcionários responsáveis, devidamente identificada com o nome da criança e posologia (preencher minuta específica para “Autorização de Medicamentos”). Medicamentos com uma toma diária serão administrados em casa;
- c) Em caso de doença, a assistência médica, é da exclusiva responsabilidade dos pais;
- d) Perante uma situação de doença, os pais serão contactados de forma a tomarem as medidas que entenderem mais convenientes;
- e) Em caso de urgência a Instituição encarrega-se de contactar os serviços de urgência (112);
- f) Não é permitida a frequência de crianças que se encontrem doentes;
- g) De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral, e numa perspetiva preventiva não é permitida a entrada ou permanência de crianças que:
- Apresentem sinais de doença que afetem a criança e que pela natureza dos sintomas, possa por em causa o seu normal comportamento, prejudicando a sua saúde e a das restantes crianças, durante o período em que tal se verifique;
  - Manifestem a existência de parasitas, devendo os Pais serem alertados de imediato, para procederem à desinfeção e não poderão frequentar a Instituição até que apresentem a cabeça completamente limpa;
  - Manifestem falta de higiene;
  - Após ausência superior a três dias, por motivo de doença, não apresentem uma declaração médica comprovativa do seu total restabelecimento e ausência de perigo de contágio, por doença infetocontagiosa.
- h) As crianças são beneficiárias de um seguro escolar, da responsabilidade da Instituição. O referido seguro não abrange objetos pessoais que as crianças possam utilizar ou trazer de suas casas, nomeadamente, óculos, aparelhos dentários, auditivos ou outros, objetos de ouro e de uso pessoal, brinquedos, entre outros;
- i) A Instituição fica na incumbência de alertar a Intervenção Precoce e/ou a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, sempre que sejam detetadas situações de negligência ou maus tratos na criança, bem como alterações graves da dinâmica familiar que possam colocar em causa o bem-estar físico e psicológico da criança;

- j) Salvo opinião médica (declaração) diarreias, vômitos, alterações de pele, olhos, boca ou estados febris (temperatura superior a 38°, medida na axila), são considerados sintomas de doença.

## NORMA XVII

### Atividades, Vestuário e Material

1. O vestuário deve ser simples de modo a permitir liberdade de movimentos e independência, nomeadamente no W.C;
2. A Instituição não se responsabiliza por eventuais danos causados na roupa ou acessórios, nem por quaisquer objetos de valor ou brinquedos que tragam de casa.
3. Os Pais devem fornecer duas mudas de roupa suplentes, fraldas, cremes ou pomadas muda fralda, bibe, biberão ou copo para a água, lençóis (sendo que o de baixo deverá ter elástico), babetes de plástico e chapéu.
4. Todo o material deve estar identificado com o nome da Criança.
5. Será solicitado aos Pais, no início de cada ano letivo e por sala, uma lista de material pedagógico e de desgaste.

## NORMA XVIII

### Passeios e Deslocações

1. Os Passeios e visitas de estudo, serão efetuadas ao longo do ano letivo. Nesse sentido será dado conhecimento e pedido autorização aos Pais, bem como da eventual comparticipação nos custos acrescidos.
2. A Instituição procurará assegurar o acompanhamento das crianças que não possam participar nas actividades no exterior;
3. As festas e eventos, organizados pela Instituição serão definidos de acordo com o Plano Anual de Atividades (que será afixado no placar das informações, disponibilizado no site e nos grupos de sala).

## NORMA XIX

### Plantaforma Childdiary

1. A comunicação entre a Instituição e os Encarregados de Educação será efetuada, preferencialmente, através da **App Childdiary**, até que a Direção assim o entenda, uma vez que não é gratuita,
2. Facilmente pode ser instalada pelos Pais, ou por quem exerça as funções parentais, no seu telemóvel, a partir da qual serão disponibilizados os registos das atividades diárias das

crianças, a intencionalidade pedagógica, partilhadas informações e enviadas mensagens aos Encarregados de Educação, bem como todas as informações das rotinas diárias, planificações e grelhas de observação do desenvolvimento da criança, não obstante de um contato telefónico e/ou direto com os responsáveis de sala;

3. No momento da admissão será disponibilizado o acesso à App, através do endereço de e-mail dos Pais. No entanto, apenas o Pai e/ou a Mãe, ou quem for representante legal da criança, poderá ter acesso à App;
4. As entradas e saídas, das crianças, serão obrigatoriamente registadas através da App, pelos colaboradores da Instituição;
5. Cabe aos Encarregados de Educação confirmarem estas informações (clicar em sítio próprio), como forma de assinarem o registo efetuado;
6. É do interesse de todos os Encarregados de Educação, ou de quem exerça a responsabilidade parental das crianças, estar em constante contacto com a Plataforma, pois a Instituição compromete-se a ser o mais atual possível com a informação sobre o dia a dia da criança, bem como dos comunicados e informações pertinentes para os Encarregados de Educação.

## NORMA XX

### Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal (afeto à resposta social da Creche) deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local visível, contendo a informação dos recursos humanos e dos órgãos sociais.
2. A rotação e mobilidade do pessoal serão realizadas, de acordo com as necessidades da Instituição, definida a cada início de ano letivo.
3. A legislação sobre qualquer matéria respeitante a férias, faltas, horários, funções e outros condicionalismos inerentes à prestação de trabalho (dos funcionários) será de acordo com o exposto para as Instituições Particulares de Solidariedade Social (na Convenção Coletiva de Trabalho da Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade), em vigor a cada momento (da matéria).

**NORMA XXI****Direção Técnica**

A Direção Técnica da resposta social Creche desenvolvida pela Creche Jardim Nossa Senhora da Conceição de Serpa, é assegurada por um Técnico Superior, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível, conforme o artigo 9º da portaria 262/2011 de 31 de agosto. Nos períodos de impedimentos, férias e ausências do(a) Diretor(a) Técnico(a) será igualmente afixado a respetiva substituição, por um Educador de Infância (também responsável pela monitorização e/ou coordenação de atividades).

**NORMA XXII****Direção Pedagógica**

A Direção Pedagógica, da resposta social Creche desenvolvida pela Creche Jardim Nossa Senhora da Conceição de Serpa, é assegurada por um Técnico Superior da área de Educação de Infância, que será responsável pela monitorização e coordenação de atividades pedagógicas.

**CAPÍTULO IV  
DIREITOS E DEVERES****NORMA XXIII****Direitos dos Clientes**

São direitos dos Clientes:

- 1- O Direito ao respeito, pela sua dignidade, liberdade, privacidade e autonomia individual;
- 2- O Direito a reclamar, junto da Direção da Instituição, sempre que se sinta lesado nos seus direitos e em caso de incumprimento dos deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento.

**NORMA XXIV****Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

- 1- Tratar com respeito a Direção e os Funcionários, bem como os demais indivíduos que de alguma forma colaborem no quotidiano Institucional;
- 2- Respeitar o horário de funcionamento da Instituição;
- 3- Pagar pontualmente as mensalidades;



- 4- O uso de adornos (fios, brincos, anéis, ganchos, entre outros) não é permitido nos casos em que os responsáveis dos serviços entendam que tais objetos constituem um fator de risco para a própria criança ou para as restantes;
- 5- A Instituição não se responsabiliza por brinquedos, adornos ou outros objetos que a criança leve para a Creche, independentemente do seu valor.

#### **NORMA XXV**

##### **Direitos da Instituição**

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- 1- O Direito a ser tratado com lealdade e respeito;
- 2- O Direito a receber pontualmente as mensalidades pagas pelos utentes.
- 3- Exigir o cumprimento do presente Regulamento Interno.

#### **NORMA XXVI**

##### **Deveres da Instituição**

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- 1- Proporcionar um ambiente acolhedor e dinamizador de aprendizagens, onde a criança se possa desenvolver de forma global, adequada e harmoniosa;
- 2- Assegurar a existência de um Projeto Pedagógico, de acordo com as necessidades e o nível de desenvolvimento de cada criança;
- 3- Respeitar a criança como um ser individual e único;
- 4- Possuir material pedagógico necessário ao desenvolvimento das atividades programadas;
- 5- Proporcionar à criança uma alimentação equilibrada e saudável.

#### **NORMA XXVII**

##### **O Papel dos Pais/Encarregados de Educação na Instituição**

- 1- A instituição está aberta aos pais, que deverão participar na vida da mesma, quer por diretrizes governamentais quer por própria solicitação da Creche Jardim Nossa Senhora da Conceição de Serpa;
- 2- Os pais deverão participar em todas as reuniões de sala convocadas.
- 3- Por iniciativa individual ou em grupo deverão apresentar, por escrito, qualquer dúvida ou sugestão que possa contribuir para melhorar a qualidade dos serviços prestados;

- 4- O envolvimento dos pais no dia-a-dia da instituição permite-lhes conhecer melhor o seu funcionamento, as suas virtudes e as suas carências, permitindo assim intervir e colaborar num trabalho conjunto para melhor ajudarmos as crianças no seu desenvolvimento;
- 5- Apela-se a que todos os pais sejam sócios da instituição, para que possam participar nas Assembleias e ter direito a voto. Pois, só deste modo podem, efetivamente, ter uma voz ativa nas decisões de fundo.
- 6- Constitui direito dos Encarregados de Educação, serem respeitados e ouvidos no processo educativo dos seus educandos pelos funcionários e Direção.
- 7- Constitui dever dos Encarregados de Educação respeitarem a Direção e os funcionários. O não cumprimento dos requisitos supracitados implica o cumprimento da legislação em vigor a cada momento da matéria para os funcionários (Regulamento Interno), Direção (Estatutos) e a penalização para os Pais, decidida pela Direção.
- 8- As crianças só podem sair da Instituição acompanhadas pelo Encarregado de Educação, por quem exerça a responsabilidade parental da criança ou por adultos devidamente autorizados, com idade igual ou superior a 18 anos.

#### **NORMA XXVIII**

##### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal na Creche Jardim de Nossa Senhora da Conceição de Serpa, é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços em dois exemplares: um exemplar é entregue aos Pais / Encarregados de Educação, e o outro arquivado no processo individual da criança;

Qualquer alteração ao contrato (aditamento) é efetuada por mútuo consentimento e assinado pelas partes.

#### **NORMA XXIX**

##### **Vigência do Contrato**

1. O contrato de prestação de serviços é vigente pelo período de um ano letivo.
2. O contrato é automaticamente renovável todos os anos letivos, se nenhuma das partes o denunciar ou aditado.

#### **NORMA XXX**

##### **Condições de alteração, suspensão ou rescisão do Contrato**

1. As alterações do contrato de prestação de serviços, estão sujeitas à aprovação de ambas as partes;
2. O contrato pode ser suspenso ou rescindido, por ambas as partes, caso se verifiquem as seguintes situações:
  - Não adaptação da criança;

- Insatisfação das necessidades da criança ou da sua família;
  - Mudança de residência;
  - Mudança de resposta social (Pré-Escolar ou outra);
  - Incumprimento das cláusulas contratuais;
3. Sempre que se verifique a não adaptação da criança ou a insatisfação das necessidades da sua família, o estabelecimento procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas;
  4. Caso a situação se mantenha, procede-se à rescisão do contrato;
  5. Sempre que por iniciativa dos Pais, o contrato seja rescindido com fundamento nas causas suprarreferidas, deverão fazê-lo mediante aviso escrito, com um mínimo de 15 dias de antecedência.
  6. Verificando-se justa causa, qualquer das partes, pode rescindir com efeitos imediatos, o presente contrato, mediante aviso escrito;
  7. Constitui justa causa, o incumprimento culposo dos deveres assumidos no contrato.

#### **NORMA XXXI**

##### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento, possui livro de reclamações em formato físico e eletrónico (conforme o Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que altera o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, que tornou obrigatória a disponibilização, pelos operadores económicos, do livro de reclamações em formato eletrónico), que poderá ser solicitado ao Diretor Técnico.
2. Sempre que os Pais ou Encarregados de Educação, desejam podem reclamar também por ofício dirigido à Direção.

#### **CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS**

##### **NORMA XXXII Alterações ao Regulamento**

O presente Regulamento Interno será visto, sempre que se verifiquem alterações de funcionamento da Creche, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Creche Jardim de Nossa Senhora da Conceição de Serpa, deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais e Centro Distrital da Segurança Social de Beja, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste. Será entregue uma cópia (em formato físico ou digital), do Regulamento Interno aos Pais e/ou a quem

exerça as responsabilidades parentais, no ato da celebração do contrato de prestação de serviços, sem prejuízo do mesmo estar disponível no site eletrónico da Instituição (tendo a Instituição o comprovativo da entrega do mesmo);

### NORMA XXXIII

#### Voluntariado

A participação de Voluntários, no estabelecimento, terá atribuição de funções pelo Diretor Técnico e pela Direção, conforme o disposto na lei n.º 71/98 de 3 de novembro.

### NORMA XXXIV

#### Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Creche Jardim Nossa Senhora da Conceição de Serpa, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### NORMA XXXV

#### Disposições Complementares

##### 1. Períodos de Encerramento

- a) Fins de semana;
- b) Férias – 2 semanas na última quinzena de agosto (a ajustar consoante o calendário);
- c) Férias – De 26 a 30 de dezembro;
- d) Feriados nacionais e do concelho de Serpa;
- e) Tolerância pela terça-feira de Carnaval;
- f) Tolerância pela segunda-feira da Páscoa;
- g) Tolerância no dia 24 de dezembro;
- h) Tolerância no dia 31 de dezembro;
- i) Outras Tolerâncias de ponto: dadas pelo Governo
- j) Cada criança não deverá frequentar a Instituição mais do que 11 horas diárias, devendo igualmente usufruir de um período de férias comum, com a Família, no total de 22 dias;

- k) A Direção, reserva-se o direito de fechar total ou parcialmente a Instituição, em casos especiais, como por exemplo: Festa de Natal, Festa de Final de Ano Letivo, recomendado pelos serviços de saúde, epidemias, obras não programadas, catástrofes naturais, ou outras que julgue necessário para a gestão e bom funcionamento da Instituição, cabendo à Direção o poder de deliberar, sendo que os Encarregados de Educação serão informados com a devida antecedência.
- l) Os funcionários da Instituição, deverão tirar os seus dias de férias no período de encerramento da instituição e o dia do seu aniversário no próprio dia ou consoante a organização do serviço (determinada pelo Diretor Técnico), sendo os restantes marcados de acordo com a disponibilidade do serviço.

## 2 Regras excecionais de funcionamento:

No contexto de situações epidemiológicas serão adotadas medidas para a prevenção, contenção e mitigação da transmissão da infeção. Neste sentido, mantem-se a necessidade, por razões de saúde pública, de alterar algumas regras de funcionamento, como sejam, entre outras, entrada dos Encarregados de Educação nas instalações, realização de reuniões, realização de festas não podendo ser assacada à Instituição qualquer responsabilidade pela impossibilidade de prestação presencial dos serviços, originada pelo encerramento da Instituição por causa de força maior (situação de saúde pública ou determinada por autoridade competente;

### NORMA XXXVI

#### Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a partir de 01 de setembro de 2024, tendo sido aprovado em reunião de Direção em 01 de agosto de 2024.

  
  
  


