



Pro. Freitas
S. Freitas

REGULAMENTO INTERNO

CRECHE

"O Ninho dos Cucos"

Aprovado em reunião de Direção
Fevereiro 2025



[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS
NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação de Solidariedade Social de Bairros "Os Cucos" (ASSBCUCOS) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com sede em Praceta dos Cucos n.º 43 - Bairros 4550-043 União de Freguesias Sobrado e Bairros, com acordo de cooperação com o Instituto da Segurança Social, IP, Centro Distrital de Aveiro, celebrado em 28 de setembro de 2007, para a resposta social Creche "O Ninho dos Cucos".

NORMA II
Disposições Legais e Técnicas

O funcionamento desta resposta social rege-se pela seguinte:

- a) Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro;
- b) Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho;
- c) Portaria n.º 271/2020, de 24 de novembro;
- d) Lei n.º 2/2022, de 3 de janeiro;
- e) Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho;
- f) 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 e pela Lei n.º 76/2015 de 28 julho - aprova os estatutos das IPSS;
- g) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto - Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro;
- h) Portaria n.º 196-A/2015 de 01 de julho, na sua atual redação (Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho);
- i) Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto com as alterações pela Portaria n.º 411/2012, de 14 de Dezembro;
- j) Protocolo de Cooperação assinado entre o MTSS e os representantes das IPSS's;
- k) Circulares de orientação técnica acordadas em sede de Comissão nacional de Cooperação.



- l) Legislação específica publicada e/ou a publicar.
- m) Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (transpõe a Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-leis n.ºs 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio);
- n) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contato com o público em geral);
- o) Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto (assegura a execução, na ordem jurídica interna, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, doravante designado abreviadamente por Regulamento Geral de Proteção de dados (RGPD);
- p) Constituição da República Portuguesa (A CRP consagra direitos e deveres essenciais que devem ser respeitados e garantidos na sua atuação, nomeadamente, nas relações com os utentes, famílias, trabalhadores e outras entidades. A título de exemplo: Princípio da Dignidade da pessoa Humana; princípio da Igualdade; Direito à segurança Social; Direito à Saúde; Proteção da Família; Direitos dos Idosos e Direitos das Pessoas com Deficiência).

No seu funcionamento será ainda tido em consideração o Manual de Gestão da Qualidade, para a resposta social CRECHE, editado pelo ISS.IP.

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

NORMA IV

Conceito da Resposta

A creche é um equipamento de natureza socioeducativa, vocacionado para o apoio à família e à criança, destinado a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

NORMA V

Objetivos, Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

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

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

1. Acolher crianças até aos 3 anos de idade,
2. Na admissão de crianças portadoras de deficiência/incapacidade, deverá ser avaliada a existência de recursos humanos e físicos adequados para a prestação dos serviços necessários e garantir-se a colaboração com a equipa local de intervenção precoce.
3. A admissão de crianças será realizada em conformidade com a capacidade de cada sala de atividades.



NORMA VII
Candidatura

1. Para efeitos de candidatura, o cliente deverá preencher uma ficha de inscrição, disponibilizada pela Instituição, que constitui parte integrante do processo individual de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
 - os dados necessários que constam do Bilhete de Identidade do Cartão de Cidadão do cliente e do seu representante legal, quando necessário;
 - identificação do número de contribuinte do cliente e do seu representante legal, quando necessário;
 - identificação do número de beneficiário da Segurança Social do cliente;
 - identificação do número de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - Boletim de vacinas e/ou ficha vacinal atualizado;
 - Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
 - Comprovativo do escalão de abono de família e prestação social Garantia para a Infância caso seja beneficiário;
 - Comprovativo da morada fiscal de ambos os progenitores ou de quem exerça o poder paternal;
 - Comprovativo da entidade patronal de ambos os progenitores ou de quem exerça o poder paternal;
 - No caso de a criança ser filha de pais separados ou divorciados deverá ser entregue fotocópia do documento da Regulação do Poder Paternal, bem como da atribuição da Pensão de Alimentos;
 - Certidão de sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela, sempre que a criança esteja nestas circunstâncias;
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano civil.
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 09h30 às 17h30.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

anterior deverão ser entregues à Administrativa no seu gabinete nas instalações da Creche.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII

CrITÉrios de Admissibilidade

Na avaliação da admissibilidade são tidos em conta critérios de prioridade pelo que o responsável pela apreciação de candidaturas registará a ponderação alcançada por cada candidatura:

- Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
- Crianças com deficiência/incapacidade;
- Crianças filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo;
- Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam a resposta social;
- 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;
- 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 desenvolvem a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados



de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;

- Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

NORMA IX

Admissão

1 - A admissão das crianças é da responsabilidade da direção da instituição, mediante parecer da direção técnica, em colaboração com os pais ou com quem tenha o exercício das responsabilidades parentais.

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

NORMA X

Lista de Candidatos

1. Quando não exista vaga para admissão e os clientes satisfaçam as condições de admissibilidade são inscritos na Lista de Candidatos.
2. A inscrição do cliente na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade.
3. A Instituição, periodicamente, procede à atualização da lista de candidatos, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra entidade, ou por não pretenderem continuar a fazer parte desta.
4. Quando a família informa a Creche sobre novos fatos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi selecionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se se tratasse de um primeiro contato.
5. Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista de candidatos volta a contactar todos os candidatos existentes, para averiguar se se mantém ainda interessados em ingressar na resposta social e se as condições em que foram



[Handwritten signatures]

selecionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação de requisitos.

6. Na gestão da lista de candidatos serão aplicados os mesmos critérios de admissão.

7. Em situação de empate será utilizado como critério de desempate a antiguidade da data de inscrição.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O responsável pela integração da criança na Creche efetua o planeamento da fase de acolhimento. Este programa de acolhimento diz respeito ao período de adaptação acordado com a família de cada criança não devendo ultrapassar os 30 dias;

2. No relatório do programa de acolhimento será avaliado o relacionamento com os outros clientes e colaboradores, a adaptação ao espaço e a adequação dos serviços prestados.

3. Ainda durante este período, os colaboradores responsáveis pelo acolhimento da criança aprofundarão aspetos relativos à caracterização da criança e suas necessidades de intervenção nomeadamente através do preenchimento do Perfil de Desenvolvimento de forma a delinear o Plano Individual da Criança.

NORMA XII

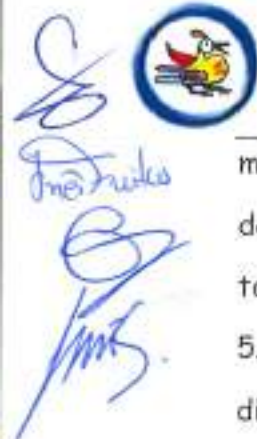
Plano Individual

1. O Plano Individual (PI) é um instrumento formal que visa organizar, operacional e integrar todas as respostas às necessidades e expectativas da criança e da sua família.

2. Tem como principais objetivos promover a aquisição de competências que a criança ainda não adquiriu face à sua faixa etária e a manutenção das competências já adquiridas.

3. O PI deverá ser validado por todos os envolvidos na sua elaboração.

4. O PI é avaliado e revisto, sempre que necessário e no mínimo, duas vezes por cada período a que se reporta. São efetuados, sempre que necessário e no



mínimo no final de cada período de funcionamento, registos da avaliação e revisão do PI evidenciando os progressos das crianças. Os dados relativos à avaliação são tomados em consideração na planificação das atividades diárias em sala.

5. O PI e respetivas avaliações e revisões são do conhecimento da família, disponibilizando-se as informações sobre as aquisições e progressos da criança.

6. Sempre que são envolvidos outros serviços e intervenientes (externos ou internos) com responsabilidade na prestação direta ou indireta na implementação do PI, estes têm conhecimento, em tempo útil do PI e das respetivas revisões.

NORMA XIII

Processo Individual do Cliente

1 - A creche deve organizar um processo individual de cada criança, do qual constem, designadamente:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Consentimento Informado;
- c) Critérios de admissão aplicados;
- d) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- e) Exemplar da apólice de seguro escolar;
- f) Horário habitual de permanência da criança na creche;
- g) Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
- h) 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;
- i) Identificação e contacto do médico assistente;
- j) Declaração médica comprovativa do estado de saúde da criança e outras informações tais como dieta, medicação, alergias;
- l) Comprovação da situação das vacinas e grupo sanguíneo;
- m) Informação sobre a situação sociofamiliar;
- n) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;



[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

- o) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
- 2 - O processo individual é de acesso restrito e deve ser permanentemente atualizado, assegurando a creche o seu arquivo em conformidade com a legislação vigente.
- 3 - O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO
NORMA XIV
Instalações

1. A Creche está sediada em Praceta dos Cucos n.º 43 - Bairros 4550-043 União de Freguesias Sobrado e Bairros, tem capacidade para 42 crianças, e as suas instalações são compostas por:
- a) Berçário (com capacidade para 10 crianças);
 - b) Sala Parque;
 - c) Copa de Leite;
 - d) Espaço para amamentação;
 - e) Sala de Atividades 1 - 2 anos (com capacidade para 12 crianças);
 - f) Sala de Atividades 2 - 3 anos (com capacidade para 20 crianças);
 - g) Refeitório clientes;
 - h) Lavandaria;
 - i) Despensa de géneros alimentícios;
 - j) Cozinha;
 - k) Sala de apoio cozinha;
 - l) Gabinete administrativo;
 - m) Sala de Reuniões;
 - n) Wc's para clientes, funcionários e pessoas portadoras de deficiência;
 - o) Vestiário para colaboradores.



NORMA XV

Horários de Funcionamento

- 1- A Creche funciona todos os dias úteis das 07h00 às 19h00;
- 2 - O período de permanência da criança na Creche, deve coincidir com o horário de trabalho de um dos pais, uma vez que é de extrema importância para o seu desenvolvimento global e afetivo, a permanência no seio da família;
- 3 - As atividades programadas desenvolvem-se no período compreendido entre as 09h30 e as 11h00 e as 15h30 e as 16.30h, exceto em dias especiais, pelo que todas as crianças deverão permanecer na Creche durante este período. Das 16h30 às 19h00 serão desenvolvidas atividades livres para que as crianças possam brincar com os seus pares;
- 4 - Das 11h00 às 14h30 as crianças estarão em período de almoço/repouso;
- 5 - As crianças têm de estar obrigatoriamente na instituição até as 09h30 da manhã e o horário de saída será a partir das 16h30, caso não seja possível, deverá fazer um pré-aviso devidamente justificado. A saída das crianças processar-se-á entre as 16h30 e as 19h00. Quem vier trazer a criança (encarregados de educação ou responsáveis pela criança) deverá entregá-la na sala de acolhimento (das 07h00 - 09h00) ou no hall de entrada da Creche (se for depois das 9h00). Na Creche será obrigatório que cada criança traga duas mudas de roupa, fraldas, chupeta, toalhitas, cremes e sacos de plásticos para a roupa suja;
- 6 - Caso os encarregados de educação prevejam que a criança vá dar entrada depois das 09h30, e pretendam que estas almocem na Instituição, deverão informar a respetiva Educadora antecipadamente para que lhes seja guardado o almoço;
- 7 - Esta Resposta Social encontra-se encerrada nas seguintes datas:
 - Terça-Feira de Carnaval;
 - Sexta-Feira Santa;
 - Segunda-Feira de Páscoa;
 - 24 e 31 de dezembro;
 - Feriados Nacionais;
 - Feriados Municipais;



- Encerrará ao longo do ano sempre que a Direção conceda qualquer tolerância aos funcionários, quando recomendado pelos serviços oficiais de saúde no caso de surto de doença infecto-contagiosa e 1 semana para higienização geral das instalações.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

NORMA XVI

Receção/Acolhimento e Entrega das Crianças

- 1 - A Creche só é responsável pelas crianças quando entregues ao respetivo pessoal e validada a entrada com o QR-CODE ou rubricado o registo de entradas no estabelecimento.
- 2 - À saída, as crianças poderão ser entregues aos Encarregados de Educação ou a alguém devidamente credenciado, através da autorização por escrito, para o efeito sendo validada a saída através do QR-CODE disponibilizado ou rubricado o registo de saídas do estabelecimento pela pessoa que a leva.

NORMA XVII

Alimentação

- 1 - O regime alimentar será estabelecido tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases de desenvolvimento das crianças, e a estas serão servidas as refeições de almoço e lanche.
- 2 - As ementas serão elaboradas pela Nutricionista e afixadas semanalmente em local visível, de modo a serem facilmente consultadas.
- 3 - As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior.
- 4 - Deverão ser tidas em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar.
- 5 - Excetuando qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica. No caso de alguma criança necessitar de dieta, deve o Encarregado de Educação comunicar à responsável da sala até às 9h30;
- 6 - Nos casos em que as crianças utilizem aleitamento artificial ou consumam produtos diferentes dos que normalmente são adquiridos pela Creche, deverão trazer de sua casa os referidos produtos.



NORMA XVIII
Atividades/Serviços Prestados

Objetivos Específicos:

- 1 - Promover o desenvolvimento pessoal e social da criança com base em experiências de vida democrática numa perspectiva de educação para a cidadania;
- 2 - Fomentar a inserção da criança em grupos sociais diversos, no respeito pela pluralidade das culturas, favorecendo uma progressiva consciência como membro da sociedade;
- 3 - Contribuir para a igualdade de oportunidades no acesso à escola e para o sucesso da aprendizagem;
- 4 - Estimular o desenvolvimento global da criança no respeito pelas suas características individuais, inculcando comportamentos que favoreçam aprendizagens significativas e diferenciadas;
- 5 - Desenvolver a expressão e a comunicação através de linguagens múltiplas como meios de relação, de informação, de sensibilização estética e de compreensão do mundo;
- 6 - Despertar a curiosidade e pensamento crítico;
- 7 - Estimular o convívio entre as crianças, a fim de promover uma plena interacção interpessoal e intergrupar;
- 8 - Promover o bem-estar e o desenvolvimento integral da criança através da ativação das suas potencialidades, num clima de segurança efectiva e física, respondendo também às suas necessidades bio rítmicas;
- 9 - Proporcionar à criança ocasiões de bem-estar e segurança, nomeadamente no âmbito da saúde individual e coletiva;
- 10 - Proceder à despistagem de inaptações, deficiências ou precocidades e promover a melhor orientação e encaminhamento da criança;
- 11 - Colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidade em todo o processo evolutivo da criança, incentivando a participação das famílias no processo educativo e estabelecer relações de efectiva colaboração com a comunidade;
- 12 - Proporcionar-lhes uma alimentação que responda às necessidades atendendo à



sua fase de desenvolvimento.

Imóveis
[Signature]

Organização e Acompanhamento:

- 1 - Para a prossecução dos objetivos preconizados, as crianças serão distribuídas por grupos que constituirão unidades organizadas, tendo em conta a lotação estipulada.
- 2 - Existirá nos serviços administrativos da Creche um dossier individual por criança.
- 3 - Para acompanhar o desenvolvimento da criança, cada Educador de Infância deve organizar um registo individual que contenha, entre outros, os seguintes elementos:
 - Antecedentes individuais, familiares e sociais da criança;
 - Registo da evolução do desenvolvimento afetivo, social, psicomotor e cognitivo da criança.
- 4 - No caso do Estabelecimento receber crianças com deficiência, o número das mesmas não deve ser superior a uma por grupo.

Atividades:

- 1 - A Programação das atividades será adaptada à realidade sociocultural do meio, proporcionando às crianças um largo leque de experiência estimulantes que de uma forma integrada se apresentam na rotina diária da Creche.
- 2 - As atividades prosseguidas diariamente na Creche, têm em conta as características específicas das crianças durante os seus primeiros anos de vida, e asseguram a satisfação das suas necessidades físicas, afetivas e cognitivas.
- 3- O desenvolvimento destas atividades deve basear-se num Projeto Pedagógico do qual fazem parte:
 - a) O plano de atividades sociopedagógicas que contempla as ações educativas promotoras do desenvolvimento global das crianças, nomeadamente motor, cognitivo, pessoal, emocional e social;
 - b) O plano de informação que integra um conjunto de ações de sensibilização das famílias na área da parentalidade.



O Projeto Pedagógico deve integrar o trabalho com:

3.1 - As crianças, de modo que os cuidados prestados respondam não só à satisfação das suas necessidades e bem-estar, mas também favoreçam o seu desenvolvimento integrado.

3.2 - Os Encarregados de Educação, em ordem a assegurar uma complementaridade educativa através de:

- Reuniões periódicas;
- Contatos individuais frequentes;
- Incentivo à participação ativa na vida da Creche. No caso de ser necessário a colaboração dos pais e/ou encarregados de educação em determinadas actividades lúdicas e pedagógicas, através dos seus saberes profissionais, técnicos e pessoais, solicitar-se-á os mesmos;
- Interação Família, Creche e Técnico Especializado, no acompanhamento das crianças com necessidades educativas especiais;

3.3- A comunidade, em ordem a permitir a inter-relação entre os vários grupos.

3.4- O projeto pedagógico, dirigido a cada grupo de crianças, é elaborado pela equipa técnica devendo ser avaliado semestralmente e revisto quando necessário.

Saúde e Higiene:

1 - De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral, e numa perspetiva preventiva, a criança só pode estar nas instalações desta Instituição desde que se encontre em perfeito estado de saúde e higiene;

2 - Se houver alguma alteração do estado geral da criança deverá haver troca de informações entre a família e a instituição com a máxima urgência;

Se a criança adoecer na Creche a família será avisada imediatamente, entretanto deverá ser isolada e assistida até os pais a virem buscar;

3 - Em caso de situação aguda febril será administrado o medicamento para a febre salvo se não for permitido pela família;

4 - Noutras situações a instituição não assume administração de qualquer outro medicamento sem a respectiva prescrição médica, esta deve ter indicação das quantidades e modo de tomar, devendo os medicamentos vir identificados com o



[Handwritten signatures]

nome da criança;

5 - Se uma criança contrair uma doença infetocontagiosa os pais devem comunicar imediatamente o sucedido a esta instituição, só podendo a criança voltar a frequentar a instituição após apresentação de atestado médico, em como a mesma se encontra bem de saúde e não colocará ninguém em situação de risco.

6 - A vigilância médica das crianças é da responsabilidade das famílias. Em caso de surto epidémico, como medida profilática, deverá ser pedida colaboração ao Centro de Saúde local.

7 - Em caso de acidente ou doença súbita, deverá a criança ser assistida no Estabelecimento ou recorrer-se à Unidade de Saúde mais próxima, avisando-se em simultâneo a família. Havendo necessidade de isolamento da criança a Creche possui sala para o efeito.

7.1 - Sempre que ocorra uma situação de acidente no período de funcionamento da Creche, e daí decorra a necessidade de cuidados continuados, estes serão da inteira responsabilidade do mesmo.

Atendimento aos Encarregados de Educação:

1 - O atendimento aos Encarregados de Educação será efetuado pelos Técnicos afetos à resposta, de acordo com o mapa a afixar anualmente.

2 - Os Encarregados de Educação deverão atualizar os dados prestados sempre que se verifique qualquer alteração dos mesmos.

3 - No ato de admissão das crianças, deverá ser entregue aos Encarregados de educação o respetivo Regulamento Interno.

Participação dos Encarregados de Educação:

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

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

3 - Sempre que a criança revele comportamentos considerados preocupantes, os



Encarregados de Educação devem envolver-se e co-responsabilizar-se na resolução dos mesmos.

4 - A concretização destes objetivos deverá ser conseguida através de:

- Reuniões periódicas de informação e formação, cujas datas deverão ser programadas de acordo com os horários e os interesses das famílias;

- Contatos individuais com as famílias, em ordem a permitir um conhecimento individualizado de cada criança e a assegurar a continuidade educativa desejável. Para este efeito, e relativamente a cada Técnico, deverá ser afixado um período semanal, compatível com a disponibilidade das famílias;

- Reuniões periódicas com o Educador especializado, de modo a permitir um acompanhamento integrado das crianças com necessidades educativas especiais.

5 - Cabe aos Encarregados de Educação providenciar no sentido de existir diariamente, na respetiva sala, as fraldas necessárias, uma muda de roupa completa e os produtos de higiene pessoal, bem como adquirir a bata a usar pelas crianças. É obrigatório o uso de bata, a partir de 1 ano de idade e com o nome escrito.

6 - Por razões de carácter pedagógico os pais autorizam o registo fotográfico e de vídeo de actividades feitas pelas crianças;

7 - A instituição não se responsabiliza pelo desaparecimento de objetos de valor trazidos pelas crianças;

8 - Os Pais ou Encarregados de Educação são responsáveis pelos prejuízos causados deliberadamente pelas suas crianças;

9 - As roupas das crianças deverão ser práticas, de modo a permitir-lhes fazer as suas necessidades fisiológicas com facilidade.

NORMA XIX

Direção Técnica

1 - A direção técnica é assegurada, preferencialmente, por um educador de infância, podendo ser assumida por outros profissionais com licenciatura em Ciências Sociais e Humanas ou em outras áreas das Ciências da Educação.

2 - Ao diretor técnico compete:

a) Desenvolver um modelo de gestão adequado ao bom funcionamento da creche;



[Handwritten signatures]

- b) Supervisionar os critérios de admissão, conforme o disposto no regulamento interno;
- c) Promover a melhoria contínua dos serviços prestados e a gestão de programas internos de qualidade;
- d) Gerir, coordenar e supervisionar os profissionais;
- e) Enquadrar e acompanhar os profissionais da creche;
- f) Implementar programas de formação, inicial e contínua, dirigidos aos profissionais;
- g) Incentivar a participação das famílias e da equipa no planeamento e avaliação das atividades, promovendo uma continuidade educativa;
- h) Assegurar a interlocução com outras entidades e serviços, tendo em conta o bem-estar das crianças.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal administrativo e auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Conteúdos funcionais dos colaboradores da Creche:

Educadora de Infância

- a) Organiza e aplica os meios educativos adequados em ordem ao desenvolvimento integral da criança, nomeadamente psicomotor, afectivo, intelectual, social e moral.
- b) Acompanha a evolução das crianças da sua sala e estabelece contactos com os pais no sentido de se obter uma acção educativa integrada.
- c) Estabelecer relações de efetiva colaboração com a comunidade.
- d) Acompanha as crianças nas visitas de estudo e passeios.
- e) Proceda à despistagem de inadaptações, deficiências ou precocidades e promove a melhor orientação e encaminhamento da criança.



Associação de Solidariedade Social de Bairros "Os Cucos"

Regulamento Interno Creche

- f) Realizar/contribuir para a elaboração do Projeto Educativo em cada ano lectivo, conjugando-o com as outras valências da Instituição e, o sujeitar a aprovação da Diretora Técnica.
- g) Zelar pela aplicação efetiva do regulamento interno e propor alterações ao mesmo que entenda justificar-se à Diretora Técnica.
- h) Reportar à Diretora Técnica ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.
- i) Zelar pelo bom uso e manutenção dos equipamentos.
- j) Propor à Diretora Técnica a aquisição de materiais/equipamentos necessários ao adequado funcionamento das salas.
- k) Participar nas Reuniões de Pais.
- l) Contribuir para um bom ambiente de trabalho.
- m) Cumprir as normas/legislação relativas à Segurança e Higiene no Trabalho conforme tarefas desempenhadas.
- n) Usar bata, fornecida pela Instituição, durante o exercício das suas funções.
- o) Sempre que a Diretora Técnica se encontrar ausente a Educadora de Infância que acumula as funções de Coordenadora Pedagógica, por diversos motivos, coordenará os serviços da Creche de maneira a manter o bom funcionamento dos mesmos.
- p) Participar em ações de formação realizadas pela Instituição ou outras entidades sempre que informado da obrigatoriedade das mesmas.

Administrativa

- a) Tem a seu cargo as operações de caixa e registo do movimento relativo a transacções respeitantes à gestão da Instituição.
- b) Recebe numerário e outros valores e verifica se a sua importância corresponde à indicada nas notas de venda ou nos recibos.
- c) Prepara os sobrescritos segundo as folhas de pagamento.
- d) Prepara os fundos a serem depositados.
- e) Introdz diversos dados no computador bem como realiza qualquer tipo de trabalho, lhe solicitado, no mesmo.
- f) Responsável pela boa organização da secretaria.



[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

- g) Recebe clientes e orienta o público transmitindo indicações dos respectivos departamentos.
- h) Assiste na secretaria, recebendo e atendendo visitantes que pretendam encaminhar-se para qualquer secção ou atendendo outros visitantes com orientação das suas visitas e transmissão de indicações várias.
- i) Atende o telefone e transmite aos telefones internos as chamadas recebidas quando necessário e, responde, se necessário, a pedidos de informações telefónicas.
- j) Reportar à Diretora Técnica ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.
- k) Participar em ações de formação realizadas pela Instituição ou outras entidades sempre que informado da obrigatoriedade das mesmas.

Nutricionista

Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o sector da cozinha, do economato, dos serviços clínicos de apoio ao estabelecimento, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor.

Ajudante de Ação Educativa

- a) Participar e colaborar nas atividades socioeducativas.
- b) Ajudar nas tarefas de alimentação, cuidados de higiene e conforto diretamente relacionados com a criança.
- c) Vigia as crianças durante o repouso e nas salas de atividades.
- d) Proceder a receção e entrega das crianças e das respetivas informações.
- e) Assiste as crianças nos transportes, nos recreios, nos passeios e visitas de estudo.
- f) Reportar à Diretora Técnica ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.
- g) Zelar pelo bom uso e manutenção dos equipamentos, nomeadamente procedendo a limpezas.
- h) Contribuir para um bom ambiente de trabalho.



Associação de Solidariedade Social de Bairros "Os Cucos"

Regulamento Interno Creche

- i) Pautar o desempenho com elevado sentido de responsabilidade, bem como trajar com o maior apurmo.
- j) Cumprir as normas/legislação relativas à Segurança e Higiene no Trabalho conforme tarefas desempenhadas
- k) Usar bata, fornecida pela Instituição, durante o exercício das suas funções.
- l) Participar em ações de formação realizadas pela Instituição ou outras entidades sempre que informado da obrigatoriedade das mesmas.
- m) Sempre que solicitada, exercer funções em outra resposta social ou sector.
- n) Fazer o transporte de crianças, em viatura de 9 lugares. Zelando pela boa conservação e limpeza do veículo incluindo a verificação dos níveis de óleo e de água.

Cozinheira

- a) Organiza, coordena, dirige e verifica os trabalhos de cozinha.
- b) Contribui para a confecção das ementas, tendo em atenção a natureza e o número de pessoas a servir.
- c) Recebe os víveres e outros produtos necessários à confecção das refeições.
- d) Requisita às secções respectivas géneros de que necessita para a confecção das refeições.
- e) Requisita a Diretora Técnica os géneros necessários para a confecção das refeições.
- f) Amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias.
- g) Dá instruções ao pessoal de cozinha sobre a preparação e confecção dos pratos, tipos de guarnição e quantidades a servir.
- h) Emprata, garante e confecciona os doces destinados às refeições.
- i) Tempera, cozinha os alimentos destinados às refeições e acompanha o andamento dos cozinhados.
- j) Assegura-se da perfeição dos pratos e da sua concordância com o estabelecido.
- k) Verifica a ordem e a limpeza de todas as secções e mantém em dia o inventário de todo o material de cozinha.



Associação de Solidariedade Social de Bairros "Os Cucos"
Regulamento Interno Creche

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

- l) É responsável pela conservação dos alimentos entregues na cozinha e de elaborar um registo diário dos consumos.
- m) É responsável por tirar a temperatura das carnes e congelados e verificar datas de validade.
- n) É responsável por tirar as amostras diárias alimentação confeccionada e de as guardar durante um período 36h na refrigeração.
- o) Dá informações sobre quantidades necessárias às confeções dos pratos e ementas.
- p) Reportar à Diretora Técnica ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.
- q) Contribuir para um bom ambiente de trabalho.
- r) Pautar o desempenho com elevado sentido de responsabilidade, bem como trajar com o maior apuro.
- s) Cumprir as normas/legislação relativas à Segurança e Higiene no Trabalho conforme tarefas desempenhadas, bem como, zelar pelo cumprimento das mesmas normas/legislação pelo restante pessoal da cozinha.
- t) Usar o fardamento, fornecida pela Instituição, durante o exercício das suas funções.
- u) Participar em ações de formação realizadas pela Instituição ou outras entidades sempre que informado da obrigatoriedade das mesmas.

Ajudante de Cozinha

- a) Trabalha sob as ordens de uma cozinheira, auxiliando-a na execução das suas tarefas.
- b) Limpa e corta legumes, carnes, peixe ou outros alimentos.
- c) Prepara guarnições para os pratos.
- d) Executa e colabora nos trabalhos de arrumação dos diversos produtos.
- e) Executa a limpeza dos diversos utensílios de cozinha ou outros utensílios necessários ao bom funcionamento das diversas respostas sociais.
- f) Executa a limpeza geral da cozinha e espaço adjacente a mesma, bem como, dos respetivos armários, bancadas, fogão, forno, arcas, etc.
- g) Colabora no serviço de refeitório.



- h) Reportar à Diretora Técnica ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.
- i) Contribuir para um bom ambiente de trabalho.
- j) Pautar o desempenho com elevado sentido de responsabilidade, bem como trajar com o maior apuro.
- k) Cumprir as normas/legislação relativas à Segurança e Higiene no Trabalho conforme tarefas desempenhadas.
- l) Usar o fardamento, fornecida pela Instituição, durante o exercício das suas funções.
- m) Participar em ações de formação realizadas pela Instituição ou outras entidades sempre que informado da obrigatoriedade das mesmas

Trabalhadora Auxiliar de Serviços Gerais

- a) Procede a limpeza e arrumação das instalações.
- b) Desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria, profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.
- c) Reportar à Diretora Técnica ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.
- d) Contribuir para um bom ambiente de trabalho.
- e) Pautar o desempenho com elevado sentido de responsabilidade, bem como trajar com o maior apuro.
- f) Cumprir as normas/legislação relativas à Segurança e Higiene no Trabalho conforme tarefas desempenhadas.
- g) Usar bata, fornecida pela Instituição, durante o exercício das suas funções.
- h) Participar em ações de formação realizadas pela Instituição ou outras entidades sempre que informado da obrigatoriedade das mesmas.
- i) Sempre que solicitada, exercer funções em outra resposta social ou setor.



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES
NORMA XXI

Direitos dos Clientes

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

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo, ou condição social;
2. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis para a respectiva sala de atividades e espaços de recreio;
3. Participar nas atividades promovidas pela Creche;
4. Receber cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação;
5. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
6. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
7. Consultar o processo de avaliação do cliente;
8. Requerer reuniões com os responsáveis, sempre que se justificar.

NORMA XXII
Deveres dos Clientes

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

1. Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno;
2. Pagar pontualmente a comparticipação familiar, as atividades extracurriculares ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
3. Cumprir os horários fixados;
4. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente;



Associação de Solidariedade Social de Bairros "Os Cucos"

Regulamento Interno Creche

5. Informar a Coordenadora Pedagógica ou Educadora de Infância Responsável sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
6. Respeitar todos os Colaboradores;
7. Ao entrar na Creche, a criança deverá ser acompanhado por um adulto e entregue, diretamente, ao Colaborador destacado para esse fim;
8. -O uso de adornos (por exemplo: fios, brincos, anéis e outros) não é permitido nos casos em que os responsáveis dos serviços entendam que tais objetos constituam um fator de risco para o próprio ou para outros;
9. A Creche não se responsabiliza por brinquedos, adornos ou outros objetos que o cliente leve para o Estabelecimento, independentemente do seu valor;
10. A utilização da bata ou uniforme em vigor na Instituição.

NORMA XXIII

Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição têm ainda os seguintes direitos:

1. Receber do Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro a comparticipação financeira para os custos operacionais da produção dos serviços e o Apoio Técnico para organização do funcionamento da Resposta Social;
2. A lealdade e respeito por parte dos clientes e Encarregados de Educação ou Representantes Legais;
3. Exigir o cumprimento do presente Regulamento Interno;
4. Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.



[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

NORMA XXIV
Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição têm ainda os seguintes deveres:

1. Garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição;
2. Prestar os serviços constantes do presente regulamento;
3. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada;
4. Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
5. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços designadamente através de auscultação dos utilizadores;
6. Manter os ficheiros do pessoal e dos clientes atualizados;
7. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
8. Dispor de um livro de reclamações;
9. Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação;
10. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos;
11. Definir os critérios que presidem à admissão dos clientes;
12. Estabelecer os princípios e regras atinentes à fixação das participações financeiras dos clientes ou das suas famílias, devidas pela prestação de serviços ou utilização de equipamentos;
13. Organizar um processo individual por cada cliente ou candidato a cliente da Instituição;
14. Elaborar um regulamento interno de funcionamento da Resposta Social;
15. Celebrar por escrito contrato de prestação de serviços com cada cliente.



NORMA XXV

Deveres dos Colaboradores

1. Aos Colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício das suas funções pela profissão que exercem, nos termos da legislação laboral em vigor;
2. Tratar todos os clientes e colegas de trabalho com respeito pela sua identidade e personalidade;
3. Todos os deveres previstos no contrato de trabalho que celebraram com a Instituição.

NORMA XXVI

Direitos dos Colaboradores

1. Os Colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade;
2. A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/legais;
3. Todos os direitos inerentes ao contrato de trabalho celebrado com a Instituição.

NORMA XXVII

Gestão das Situações de Negligência, Abuso e Maus-Tratos

- 1 - Esta Instituição dispõe de procedimentos formais que abordam a Gestão de Comportamentos e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos na Creche "O Ninho dos Cucos", encarando a sua prevenção como forma de proteger as Crianças, que usufruem dos serviços desta Instituição. Prevenir será trabalhar no sentido da qualidade dos serviços e da felicidade das pessoas.
- 2- Os colaboradores são um modelo de interação social positiva para as crianças a seu cargo.
- 3- Identificação de indicadores de situações de negligência, abuso e maus-tratos.



NORMA XXVIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

Os serviços podem ser interrompidos por iniciativa do cliente nas seguintes situações:

- Insatisfação do cliente;
- Mudança de residência;
- Mudança de resposta social;
- Inadaptação do cliente à resposta social;
- Inadequação dos serviços às necessidades;
- Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
- Disponibilidade dos cuidados informais para assegurar a prestação de apoio.

NORMA XXIX

Cessação da Prestação de Serviços por Fato Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer nas seguintes situações:

- quando o contrato ora celebrado chegue ao seu termo, sem que seja renovado;
- por decisão do cliente a qualquer altura de vigência do mesmo.

NORMA XXX

Contrato

1 - A admissão depende da celebração de um contrato de prestação de serviços assinado pelas partes, do qual constem, designadamente, os seguintes elementos:

- a) Identificação da criança e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
- b) Direitos e obrigações das partes;
- c) Serviços e atividades contratualizados;
- d) Valor da mensalidade ou da comparticipação familiar;
- e) Condições de cessação e rescisão do contrato.

2 - Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais e arquivado outro no processo individual da criança.

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



NORMA XXXI

Sugestões e Reclamações

- 1 - Toda e qualquer insatisfação que seja transmitida diretamente de um cliente, fornecedor ou parceiro por impresso próprio disponibilizado nos serviços administrativos da Instituição terá o tratamento e encaminhamento previsto em procedimento de Gestão de Reclamações.
- 2 - Os termos da legislação em vigor a Creche possui Livro de Reclamações físico e eletrónico, que poderá ser solicitado sempre que a situação o justifique.

NORMA XXXII

Consentimento Informado

Aquando da admissão do cliente o seu representante terá de assinar uma declaração, disponibilizada pela Instituição, informando se consente ou não o tratamento dos seus dados para efeitos de processo individual e faturação mensal.

NORMA XXXIII

Captação de imagens

Aquando da admissão do cliente o seu representante terá de assinar uma declaração, disponibilizada pela Instituição, informando se autoriza ou não a captação de imagens e sua publicação online e/ou em suporte papel.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIV

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do estabelecimento ou da estrutura prestadora de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais 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.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas no prazo de 30 à Segurança Social para a sua avaliação.



Rede de Arbitragem de Consumo

1. Têm como principal objetivo proporcionar aos consumidores meios mais simples, rápidos e económicos para resolver conflitos, sem necessidade de recorrer ao sistema judicial.
2. O concelho de Castelo de Paiva pertence à região do Tâmega e Sousa pelo que em qualquer situação para resolução de conflito deverá aceder-se online ao seguinte Centro: [Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa](#) (TRIAVE)

NORMA XXXVI

Integração de Lacunas

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

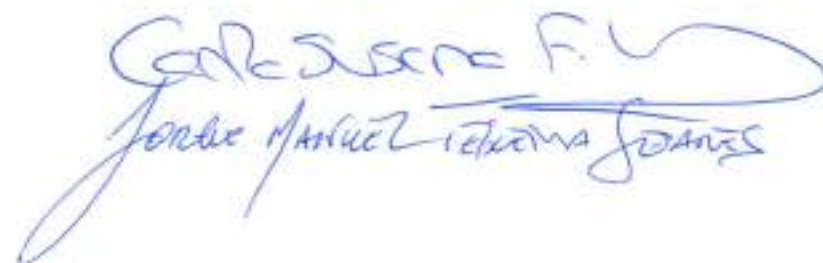
NORMA XXXVI

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 12 de março de 2025.



João Luís Nunes de Freitas



João Manuel Vieira Fernandes



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

ANEXO A

PREÇÁRIO

ATIVIDADES E SERVIÇOS INCLUIDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- a) Materiais e equipamentos utilizados nas atividades;
- b) Expressão motora e plástica, assim como atividades lúdico-pedagógicas, educativas e recreativas;
- c) Cuidados de higiene no período de permanência na Creche;
- d) Saídas ao exterior dentro do concelho que não impliquem pagamento de entrada;
- e) Alimentação (almoço e lanches);
- f) Seguro escolar.

SERVIÇOS EXTRA	
Tipo de Atividade	Valor
Transporte (2 viagens) dentro da União Freguesias Sobrado e Bairros	45€
Transporte (2 viagens) fora da União Freguesias Sobrado e Bairros	60€
Saídas ao exterior fora do concelho	A definir