



Centro Social
Padres Rodentoristas



REGULAMENTO INTERNO

CRECHE

- INFANTÁRIO "O RAPOSINHO" -

Conteúdo	
CAPÍTULO I	4
DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Norma 1. ^a - Âmbito de Aplicação	4
Norma 2. ^a - Legislação Aplicável	4
Norma 3. ^a - Destinatários e Objetivos	5
Norma 4. ^a - Atividades e Serviços	6
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	6
Norma 5. ^a - Condições de Admissão	6
Norma 6. ^a – Candidatura e Inscrição	6
Fase de Acolhimento	6
Candidatura e pré-inscrição	7
Renovação da Inscrição	7
Norma 7. ^a - Critérios de Prioridade na Admissão	8
Norma 8. ^a - Admissão	9
Norma 9. ^a - Acolhimento dos novos Utentes	10
Norma 10. ^a - Processo individual da Criança	10
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO	11
Norma 11. ^a - Horários e outras regras de funcionamento	11
Norma 12. ^a – Gratuidade da frequência de Creche	13
CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	13
Norma 13. ^a – Nutrição e alimentação	13
Norma 14. ^a - Saúde e cuidados de higiene	14
Norma 15. ^a - Vestuário e objetos de uso pessoal	15
Norma 16. ^a - Articulação com a família	16
Norma 17. ^a – Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade	17
Norma 18. ^a - Atividades de exterior	17
Norma 19. ^a - Outras atividades/serviços prestados	18
CAPÍTULO V - RECURSOS	18
Norma 20. ^a - Instalações	18
Norma 21. ^a - Pessoal	19
Participação de Voluntários	19
Norma 22. ^a - Direção Técnica	20
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES	21
Norma 23. ^a - Direitos e Deveres das Crianças e Famílias	21
Norma 24. ^a - Direitos e Deveres da Instituição	22

Norma 25.^a - Direitos e Deveres dos Colaboradores	23
Norma 26.^a - Contrato de Prestação de Serviços	24
Norma 27.^a - Interrupção da Prestação dos Serviços por iniciativa dos Pais ou de quem exerça responsabilidades parentais	24
Norma 28.^a - Cessação da prestação dos serviços por facto não imputável ao prestador	24
Norma 29.^a - Reclamações	24
Norma 30.^a - Folha de registo de ocorrências	25
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS	25
Norma 31.^a – Regulamento Interno e suas alterações	25
Norma 32.^a - Integração de lacunas	25
Norma 33.^a - Disposições complementares	26
Seguro escolar obrigatório	26
Situações de emergência	26
Situações de negligência, abusos e maus-tratos	26
Norma 34.^a - Foro competente	27
Norma 35.^a - Entrada em vigor	27
Anexo I – Contrato de Prestação de Serviços	28

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES
GERAIS

Norma 1.ª - Âmbito
de Aplicação

1. O Centro Social Padres Redentoristas em Castelo Branco (CSPR), Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos, com sede na Rua Conselheiro Albuquerque, n.º 23, em Castelo Branco, Contribuinte Fiscal n.º 501096566, existe em função dos Utentes que lhe são confiados pelos Pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais para colaborar na educação integral dos seus Educandos. O Centro Social Padres Redentoristas em Castelo Branco tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, em 30/09/2016, para a resposta social de Creche, que se rege pelas seguintes normas:

Norma 2.ª -
Legislação Aplicável

1. A Creche do CSPR rege-se pelos princípios legislativos que se seguem:
 - a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
 - c) Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto e suas alterações – Aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da Creche;
 - d) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março e suas alterações – Regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização da prestação de serviços dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
 - e) Portaria n.º 198/2022 de 27 de julho e respetivas alterações - Regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuitidade das creches e creches familiares, integradas no sistema de cooperação;
 - f) Protocolo de Cooperação em vigor;

**Norma 3.^a -
Destinatários e
Objetivos**

- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
 - h) Orientações Pedagógicas para a Creche;
 - i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
1. A Creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à Família e à Criança, destinada a acolher Crianças, com idades compreendidas entre os 0 e os 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos Pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.
 2. Constituem objetivos da Creche:
 - a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - b) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;
 - c) Promover o respeito pelos direitos das Crianças;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada Criança;
 - e) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - f) Proporcionar condições para o desenvolvimento global da Criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
 - g) Incutir hábitos de higiene e de defesa da saúde;
 - h) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.
 3. Constituem objetivos deste Regulamento Interno:
 - a) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição;
 - b) Promover a participação ativa das Crianças e de todos os agentes educativos.

**Norma 4.^a -
Atividades e
Serviços**

1. A Creche presta um conjunto de atividades e serviços, adequados à satisfação das necessidades da Criança e orientados pelo atendimento individualizado, de acordo com as suas capacidades e competências, designadamente:
 - a) Acolhimento diurno;
 - b) Nutrição e alimentação;
 - c) Cuidados de higiene pessoal;
 - d) Atividades pedagógicas e lúdicas;
 - e) Articulação frequente e contínua com a família, nomeadamente através da partilha de informação e apoio no desenvolvimento da criança;
 - f) Disponibilização de informação à família sobre o funcionamento da Creche.
2. A Instituição coloca ao dispor atividades complementares, de frequência facultativa, mediante inscrição e comparticipação das famílias, a definir no início de cada ano escolar.

**CAPÍTULO II -
PROCESSO DE
ADMISSÃO DOS
UTENTES**

**Norma 5.^a -
Condições de
Admissão**

1. São condições de admissão na Creche:
 - a) A Criança estar enquadrada nas condições referidas no número 1 da Norma 3.^a;
 - b) Quando se trate da admissão de Crianças com deficiência, ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, deve ser previamente garantida a colaboração das equipas locais de intervenção na infância.

Fase de Acolhimento

**Norma 6.^a –
Candidatura e
Inscrição**

1. Os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais que pretendam que as Crianças frequentem a Instituição, serão atendidos pelos Serviços Administrativos.
2. O acompanhamento na visita guiada às instalações e a apresentação da equipa do CSPR serão efetuados, preferencialmente, pela Direção Técnica da Creche ou por uma Coordenação nomeada para o efeito, respeitando as atividades em curso.

Candidatura e pré-inscrição

3. Para efeito de candidatura, os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais deverão proceder à pré-inscrição da Criança.
4. A pré-inscrição é validada pelos Serviços Administrativos mediante a verificação das seguintes informações e respetivos documentos comprovativos:
 - a) Identificação da Criança;
 - b) Identificação dos Pais ou de quem exerça a responsabilidade parental;
 - c) Identificação do Encarregado de Educação;
 - d) Boletim de vacinas e declaração médica assistente em caso de patologias que determinem a necessidade de cuidados especiais;
 - e) Declaração da Segurança Social onde conste o escalão do Abono de Família;
 - f) Outros documentos probatórios referentes aos critérios de admissão.
5. Como prova das declarações efetuadas, reserva-se o direito ao CSPR de solicitar outros documentos comprovativos, nomeadamente, a certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela.
6. Ao preencher e assinar a pré-inscrição, os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais tomarão conhecimento de que os dados pessoais recolhidos se destinam unicamente para a elaboração do processo individual da Criança.
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensado o processo de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Renovação da Inscrição

8. A renovação da inscrição deve ser efetuada anualmente, por escrito, através da plataforma institucional, durante o mês de abril.

Norma 7.^a - Critérios de Prioridade na Admissão

9. Caso a inscrição não seja renovada até ao final do mês de abril, não se garante a possibilidade de frequência para o ano escolar seguinte.
1. São critérios de prioridade na admissão dos Utentes:
 - 1.º- Crianças que frequentaram a Instituição no ano anterior;
 - 2.º- Crianças com deficiência/incapacidade;
 - 3.º- 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.º- Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta social do CSPR;
 - 5.º - 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 Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais residam, comprovadamente, na área de influência da Instituição;
 - 6.º- 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 Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da Instituição;
 - 7.º Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais residam, comprovadamente, na área de influência da Instituição;
 - 8.º - Crianças cujos Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais residam, comprovadamente, na área de influência da Instituição;
 - 9.º- Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais desenvolvam a atividade profissional,

**Norma 8.^a -
Admissão**

- comprovadamente, na área de influência da Instituição;
- 10.º - Crianças cujos Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da Instituição.
- 11.º - Crianças cujos Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais sejam Colaboradores no CSPR;
- 12.º - Data de validação da pré-inscrição pelos Serviços Administrativos.
1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelos Serviços Administrativos e pela Direção Técnica da Creche da Instituição.
 2. A decisão de admissão é da competência conjunta da Direção Técnica da Creche e da Direção da Instituição. Sempre que se justifique é solicitado o parecer da Equipa de Apoio à Criança e à Família do CSPR.
 3. Da decisão será dado conhecimento aos Pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais até ao final do mês de maio.
 4. Após decisão da admissão da Criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual. Este terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição e acompanhamento dos serviços prestados.
 5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com autorização do Presidente da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
 6. Os Utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam inscritos em lista de espera, caso os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais assim o pretendam.
 7. A gestão da lista de espera é feita com base nos mesmos critérios de prioridade na admissão.

Norma 9.ª -

**Acolhimento dos
novos Utentes**

1. O acolhimento inicial das Crianças e a fase de adaptação, não deve ultrapassar os 30 dias e obedece às seguintes regras e procedimentos:
 - a) Nos primeiros dias de frequência, será promovido, de acordo com cada idade, o acompanhamento da Criança pelos Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais à sua sala, de forma a facilitar a ligação afetiva aos elementos da equipa e a familiarização com os espaços, diminuindo o impacto da nova situação;
 - b) Aos Pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais é sugerido que, nesta fase, a Criança traga consigo um brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
 - c) Tanto quanto possível, durante o período de adaptação, o tempo de permanência da Criança na Instituição deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado;
2. Se, durante este período, a Criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando os indicadores que conduziram à sua inadaptação e procurar superá-los, estabelecendo, se for oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer à família de rescindir o contrato.

Norma 10.ª -

**Processo individual
da Criança**

1. Do processo individual da Criança deve constar:
 - a) Ficha de pré-inscrição com a identificação dos critérios de admissão aplicados;
 - b) Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços;
 - c) Exemplar da apólice do Seguro Escolar;
 - d) Horário habitual de permanência da Criança na Instituição;
 - e) Identificação e contactos das pessoas a comunicar em caso de necessidade;
 - f) Autorização escrita, na plataforma institucional, pelos Pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, com identificação da(s) pessoa(s) maiores de 16 anos, a quem a Criança pode ser entregue;

- g) Identificação e contacto do médico assistente;
 - h) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
 - i) Comprovação da situação das vacinas;
 - j) Informação sobre a situação sociofamiliar;
 - k) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - l) Registo das iniciativas de formação e avaliação da sua eficácia realizadas com as famílias das Crianças;
 - m) Plano de Acolhimento;
 - n) Avaliações semestrais;
 - o) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
 - p) Outros documentos que possam ser relevantes.
2. O processo individual da Criança é da responsabilidade conjunta da Direção Técnica, das Educadoras/ Responsáveis de sala e dos Serviços Administrativos.
 3. Cada processo individual está disponível em arquivo próprio e na plataforma institucional, garantindo sempre a sua confidencialidade.
 4. Sempre que se justifique, o processo individual da Criança deve ser atualizado.
 5. O processo individual da Criança pode, quando solicitado, ser consultado na Instituição pelos Pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

CAPÍTULO III - REGRAS DE

FUNCIONAMENTO

Norma 11.^a - Horários e outras regras de funcionamento

1. A Creche funciona das 7:30 horas às 19:00 horas, de segunda-feira a sexta-feira.
2. As horas de entrada, das 7:30 horas às 9:00 horas, e de saída, a partir das 16:30 horas até às 19:00 horas, devem ser respeitadas a fim de não prejudicar o bom funcionamento da Creche. A tolerância no cumprimento do horário de entrada será apenas de 30 minutos.

3. Se a Criança chegar mais tarde, por motivos excepcionais e devidamente justificados, deverá informar a Educadora com o máximo de antecedência possível. Nestas situações, o acolhimento poderá ser feito até às 11:30 horas ou após as 14:30 horas.
4. Os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais das Crianças que frequentam a sala de Berçário podem entregar as mesmas, na sala, até às 9:30 horas. A sua recolha poderá ser feita, também na sala a partir das 17:00 horas.
5. Os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais das Crianças das Salas de 1 ano e 2 anos, poderão recolher as mesmas, nas salas, a partir das 17:00 horas.
6. Nos períodos de tempo não referidos nos pontos 4 e 5 desta norma, as Crianças serão entregues e recolhidas na porta principal da Instituição por um Colaborador do CSPR.
7. Os dias de encerramento são estipulados no início de cada ano escolar, afixados no placar informativo na entrada da Instituição e publicados na plataforma institucional.
8. Se a Creche necessitar de fechar por motivos justificados, os Pais ou com quem exerça as responsabilidades parentais serão avisados com a devida antecedência.
9. Cada Criança deverá usufruir de um período de férias em comum com os Pais ou com quem exerça as responsabilidades parentais.
10. A Criança e os seus pertences deverão ser entregues à pessoa responsável pelo acolhimento, na entrada da Instituição. No caso das Crianças dos Berçários, o referido procedimento deverá ser realizado nas salas de Berçário.
11. A entrega e recolha da Criança deverá ser registada pela pessoa que a entrega e/ou a recolhe.
12. A responsável de cada sala da Creche valida diariamente o registo de presenças de cada Criança.
13. No momento da recolha, as Crianças serão apenas entregues às pessoas devidamente autorizadas e identificadas no processo individual da Criança na plataforma institucional.

**Norma 12.^a –
Gratuidade da
frequência de Creche**

14. Em situações pontuais, em que a Criança seja recolhida por pessoas que não constam na autorização que se encontra no processo individual da Criança, os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais deverão comunicar previamente através uma autorização escrita na plataforma, acompanhada da identificação da pessoa em questão.
15. A família deverá informar a Educadora ou a Ajudante de Ação Educativa de eventuais ocorrências decorridas fora da Instituição, bem como de medicação que a Criança esteja a tomar. Se for necessário administrar algum medicamento durante o período de permanência na Instituição, este deve ser acompanhado de prescrição médica.

**Norma 13.^a –
Pagamento de
Atividades
Complementares**

1. Aplica-se a gratuidade da Creche segundo as condições específicas da Portaria n.º 198/2022 de 27 de julho e suas alterações e enquanto as mesmas se mantiverem em vigor.
1. O pagamento das atividades complementares desenvolvidas na Creche é efetuado mensalmente do dia 1 ao dia 10 de cada mês.
2. A ausência de pagamento da mensalidade da atividade correspondente a dois meses consecutivos, mediante deliberação da Instituição, poderá implicar a suspensão da frequência da referida atividade.

**CAPÍTULO IV -
PRESTAÇÃO DOS
CUIDADOS E
SERVIÇOS**

**Norma 14.^a –
Nutrição e
alimentação**

1. As Crianças têm direito a uma alimentação cuidada, fornecida pela Instituição, descrita em ementas semanais, elaboradas por um Nutricionista e afixadas no placar da entrada da Instituição e publicadas na plataforma institucional.
2. A alimentação diária é constituída pelo reforço da manhã, almoço, lanche e reforço da tarde.
3. As dietas especiais, nomeadamente intolerâncias e/ou alergias a alimentos específicos, deverão ser comunicadas (com informação médica) pelos Pais ou quem exerça as

Norma 15.^a - Saúde e cuidados de higiene

- responsabilidades parentais, à Educadora ou responsável de sala, e, sempre que se justifique, acompanhadas pelo Nutricionista.
4. No ato da entrega da Criança, os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, sempre que necessário e de forma justificada, poderão solicitar dieta para o dia.
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 (horários e dosagem), por escrito e com etiqueta própria, disponibilizada pela Instituição.
 2. Quando uma Criança se encontrar em estado febril, com vômitos, com diarreia e/ou sintomas compatíveis com uma doença contagiosa, os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão informadas, a fim de, com a maior brevidade, retirarem a Criança da Creche e providenciarem as diligências necessárias.
 3. Em caso de estado febril, os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão contactados. Em situações em que a Criança permaneça na Instituição, assim que se verifique a temperatura indicada, no início do ano letivo pelos Pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, será administrado medicamento antipirético (Ben-u-ron) na dosagem indicada pelos mesmos.
 4. É da responsabilidade dos Pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais a atualização dos dados referidos no ponto anterior.
 5. Sempre que a Criança se ausentar por motivo de doença, em situações de doença infetocontagiosa, deverá na altura do seu regresso à Creche, vir acompanhada de uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento e da ausência de perigo de contágio.
 6. Em caso de ocorrência/acidente na Instituição serão prestados à Criança os primeiros socorros e providenciadas todas as

**Norma 16.^a -
Vestuário e objetos
de uso pessoal**

- diligências, no sentido de lhe ser garantida a melhor assistência possível. Nesta situação, os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão imediatamente contactados. Havendo necessidade de assistência hospitalar, a Criança será acompanhada por uma profissional da Creche.
7. As fraldas são fornecidas pelos Pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais da Criança.
 8. Caso sejam detetados agentes parasitários, os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão alertados de imediato para tomarem as devidas medidas.
 9. Sempre que se verifique a impossibilidade da Criança praticar exercício físico, esta situação deverá comunicada pelos Pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais e comprovada através da apresentação de relatório médico.
1. As Crianças que frequentam as Salas de 1 e 2 anos estão obrigadas a usar o bibe sempre que se encontrem na Instituição.
 2. Sempre que for solicitado, o uso do bibe será substituído pela *t-shirt/ sweat/ polo/ casaco* da Instituição, nomeadamente em atividades no exterior da Instituição.
 3. Nos dias da atividade de estimulação motora ou educação física, as Crianças deverão trazer vestida a *t-shirt/ sweat/ polo/ casaco* da Instituição, calças ou calções de fato de treino e sapatilhas.
 4. Para uma melhor participação nas atividades e rotinas diárias, recomenda-se que as Crianças usem roupa e calçado confortável e prático.
 5. As roupas de cama, toalhetes e babetes são fornecidos pela Instituição.
 6. Os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais devem fornecer as chupetas, assim como, um saco para a roupa suja.
 7. As Crianças devem trazer duas mudas de roupa na sua mochila.

**Norma 17.ª -
Articulação com a
família**

8. São pertences da Criança: bibe, chupeta, chapéu, casaco, mochila e/ou brinquedos desde que comprovadamente sejam imprescindíveis aos hábitos da mesma.
 9. Os pertences devem estar devidamente identificados, pelos Pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, com o nome da Criança.
 10. A Instituição não se responsabiliza por danos ou perdas de objetos pessoais, tais como valores ou brinquedos trazidos de casa. No entanto, se ditos objetos estiverem perdidos e forem encontrados serão feitas as diligências necessárias junto das Crianças e Pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais para encontrar o dono, ao qual serão devolvidos.
 11. A cada Criança será atribuído um cabide identificado para a colocação dos seus pertences.
 12. Sempre que surja troca de pertences entre as Crianças, os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais deverão devolver os mesmos à responsável da sala, que posteriormente resolverá a situação.
-
1. A Instituição promoverá um diálogo permanente com os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais das Crianças. Com essa finalidade, realizar-se-ão 3 reuniões durante o ano letivo: no início, no final do primeiro semestre e no final do ano letivo.
 2. O Corpo Docente define, no início de cada ano escolar, um dia por mês para receber os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais das Crianças.
 3. Sempre que se justifique, quer a Direção da Instituição, a Direção Técnica, as Educadoras ou outros elementos da equipa da Creche ou os próprios Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, poderão solicitar uma reunião extraordinária.
 4. Em alternativa à comunicação presencial, a plataforma institucional é a via privilegiada de comunicação entre a Instituição e as famílias, para além do e-mail e do contacto telefónico institucionais.

**Norma 18.^a –
Atividades
pedagógicas, lúdicas
e de motricidade**

5. Os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais podem consultar o *site* da Instituição: www.cspadresredentoristas.pt, onde constam os Regulamentos Internos, horários, oferta formativa e outras informações relativas à Instituição.
6. São promovidas ações de sensibilização e sessões temáticas direcionadas a toda a comunidade educativa.

1. Estas atividades serão organizadas em conformidade com o Projeto Educativo Institucional – “A nossa Vocação”, o Projeto Pedagógico da Creche e realizadas respeitando a idade e as necessidades específicas das Crianças.

**Norma 19.^a -
Atividades de
exterior**

1. A Creche organiza passeios e outras atividades no exterior, alinhadas com o Projeto Pedagógico, previstas no Plano Anual de Atividades tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade das Crianças.
2. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, através da plataforma institucional, dos Pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, aquando a realização de cada atividade.
3. Algumas atividades de exterior podem exigir uma comparticipação financeira complementar por parte das famílias.
4. Os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais têm obrigatoriamente de respeitar a data-limite para resposta do evento na plataforma, e entregar o respetivo valor (caso aplicável), dentro das datas definidas.
5. Não se aceitam as inscrições fora da data-limite estabelecida.
6. A ausência de autorização explícita, por escrito, dentro da data-limite definida para a resposta ao evento/ saída/ atividade exterior, impossibilita a participação da Criança no mesmo.
7. Caso a atividade exterior não comprometa todos os elementos da equipa educativa e se consigam garantir as condições de

Norma 20.^a - Outras atividades/serviços prestados

- frequência da Instituição, as Crianças que não participem na atividade exterior poderão frequentar a Instituição.
8. Após a inscrição no evento/ saída/ atividade exterior, caso a Criança não possa participar na mesma, o dinheiro não é devolvido. Reserva-se a possibilidade, mediante aviso prévio e apresentação da justificação médica de doença, da devolução do valor correspondente ao pago a entidades que procedam ao respetivo reembolso.
 9. No caso de irmãos que participem no mesmo evento/ saída/ atividade exterior, o custo da participação de uma das crianças terá um desconto de 20%.

**CAPÍTULO V -
RECURSOS
Norma 21.^a -
Instalações**

1. A frequência das atividades complementares a que se refere o número 2 da Norma 4.^a, não condicionam o normal funcionamento da Creche, sendo garantida a continuidade da prestação de serviços para as Crianças que não participam nessas atividades.
 2. Se por motivos de força maior, alheios à vontade da Instituição, não for possível garantir a realização de determinada(s) atividade(s) complementar(es), o valor das mesmas não será descontado, tentando a Instituição, na medida do possível, repor as aulas em falta, mantendo-se, todavia, inalterado o valor da mensalidade.
 3. A Instituição dispõe de uma Equipa de Apoio à Criança e à Família, a fim de responder às situações sinalizadas pelos Educadores e Técnicos, ou pelos Pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais da Criança.
1. As instalações da Creche são compostas por:
 - a) Gabinete da Direção/ Docentes;
 - b) Berçário para Crianças dos 0 aos 12 meses de idade (com Sala Parque, Copa de Leites, Dormitório e Fraldário);
 - c) Fraldário;
 - d) Sala de Atividades para Crianças dos 12 aos 24 meses de idade;

- e) Sala de Atividades para Crianças dos 24 meses aos 36 meses de idade;
- f) Sala Polivalente;
- g) Parque exterior;
- h) Espaço Polivalente (hall);
- i) Sala de Refeições;
- j) Sala Convívio para os Colaboradores;
- k) Instalação Sanitária para Pessoas de Mobilidade Condicionada;
- l) Lavandaria;
- m) Horta pedagógica;
- n) Instalação Sanitária para as Crianças;
- o) Duas Instalações Sanitárias para os Adultos;
- p) Cozinha;
- q) Vestiário para os Colaboradores;
- r) Arrecadação para material pedagógico;
- s) Arrecadação para material de higiene.

Norma 22.^a - Pessoal

O quadro de pessoal afeto à Creche encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, função profissional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Participação de Voluntários

1. A Instituição está aberta a receber Voluntários, que se regerão pelas seguintes normas:
 - b) Os Voluntários serão recebidos com toda a delicadeza, reconhecimento e respeito;
 - c) Será realizada uma visita guiada às instalações da Instituição, bem como a sua apresentação aos Colaboradores;

Norma 23.^a - Direção Técnica

- d) Será elaborado um Contrato de Serviços Voluntários, onde constará:
 - i. Duração do tempo de serviço do voluntário;
 - ii. Atribuição de uma ocupação de acordo com a sua competência e/ou necessidade da Instituição;
 - iii. Fixação do respetivo horário;
 - iv. Terá direito ao fornecimento gratuito da alimentação;
 - v. Será efetuado o respetivo seguro de acidentes pessoais.
 - a) O Voluntário ficará dependente da Direção da Instituição e da Direção Técnica da resposta social onde desempenha as suas funções.
1. À Direção Técnica da Creche compete a um técnico cujo nome se encontra afixado em local visível, a quem cabe a responsabilidade de dirigir a resposta, sendo responsável perante a Direção pelo funcionamento geral da mesma.
 2. À Direção Técnica cabem as seguintes funções:
 - a) Desenvolver um modelo de gestão adequado ao bom funcionamento da Creche;
 - b) Supervisionar a aplicação dos critérios de prioridade na admissão, conforme o disposto na Norma 7.^a;
 - c) Promover a melhoria contínua dos serviços prestados;
 - d) Gerir, coordenar e supervisionar a equipa da Creche;
 - e) Enquadrar e acompanhar os Colaboradores da Creche;
 - f) Implementar programas de formação dirigidos aos Colaboradores;
 - g) Incentivar a participação das famílias e da equipa no planeamento e avaliação das atividades, promovendo uma continuidade educativa;
 - h) Assegurar a articulação com outras entidades e serviços, tendo em conta o bem-estar das Crianças.
 3. A Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Coordenação Geral da Instituição.

**CAPÍTULO VI -
DIREITOS E
DEVERES**

**Norma 24.^a - Direitos
e Deveres das
Crianças e Famílias**

1. São Direitos das Crianças e Famílias:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) O trato com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, culturais e políticas;
 - c) A obtenção da satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) O acesso à informação das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
 - e) O acesso à informação referente às normas e regulamentos vigentes;
 - f) A participação em todas as atividades promovidas pela Instituição, de acordo com os seus interesses e necessidades;
 - g) O acesso à ementa semanal;
 - h) A apresentação de reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

2. São Deveres das Crianças e Famílias:
 - a) A colaboração com a equipa da Creche, não exigindo a prestação de serviços para além do contratado;
 - b) O trato com respeito e dignidade a Direção e os Colaboradores da Instituição;
 - c) A comunicação atempada das alterações que estiverem na base da celebração do contrato de prestação de serviços;
 - d) A participação, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - e) A resposta a todas as comunicações enviadas pela Instituição, por parte dos Pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, nas datas estabelecidas nas mesmas;
 - f) O pagamento atempado de serviços e/ou atividades, quando aplicável, e de acordo com o contrato previamente estabelecido;

Norma 25.^a - Direitos e Deveres da Instituição

- g) O cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da Creche, bem como de outras decisões relativas ao funcionamento da Instituição.
 - h) A atualização de todas as informações disponibilizadas à Instituição.
1. São Direitos da Instituição:
- a) O reconhecimento da sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) O acesso à corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) A averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos Pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais no ato da admissão;
 - d) O cumprimento do acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento da Creche;
 - e) A suspensão da frequência da Creche, sempre que os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes no Regulamento Interno da Creche, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
2. São Deveres da Instituição:
- a) O respeito pela individualidade de cada Criança e Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais proporcionando o acompanhamento adequado em cada circunstância;

Norma 26.^a - Direitos e Deveres dos Colaboradores

- b) A criação e manutenção das condições necessárias ao normal funcionamento da Creche, designadamente, quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c) A promoção de uma gestão que concilie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da Creche;
 - d) A colaboração com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da Creche;
 - e) A prestação dos serviços constantes no Regulamento Interno da Creche;
 - f) A avaliação do desempenho dos Colaboradores da Instituição e prestadores de serviço, designadamente através da auscultação das partes interessadas;
 - g) A atualização dos processos individuais das Crianças;
 - h) A garantia do sigilo dos dados constantes nos processos individuais das Crianças.
-
1. Os Direitos e Deveres dos Colaboradores encontram-se definidos no Contrato Coletivo de Trabalho entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS) e a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais (FNSTFPS).
 2. Os Colaboradores deverão cumprir e fazer cumprir o definido nos documentos Institucionais.
 3. Os Colaboradores têm a obrigação de acatar e cumprir todas as normas, orientações e decisões determinadas pela Direção da Instituição.
 4. Os Colaboradores têm o direito de apresentar queixa relativa a violência e assédio no local de trabalho, através do canal de denúncia existente no site do Centro Social Padres Redentoristas.
 - a) É garantida a confidencialidade, análise e implementação de medidas.

Norma 27.^a - Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços com os Pais ou com quem exerça as responsabilidades parentais onde constem os direitos e obrigações das partes (Anexo I).
2. É entregue um exemplar do contrato aos Pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo Processo Individual da Criança.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 28.^a - Interrupção da Prestação dos Serviços por iniciativa dos Pais ou de quem exerça responsabilidades parentais

1. As situações especiais de ausência das Crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Instituição.
2. Quando a Criança vai de férias, os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, devem comunicar à Instituição com 3 dias de antecedência.
3. As ausências superiores a 30 dias seguidos não comunicadas, por escrito, aos Serviços Administrativos, podem determinar a rescisão do contrato de prestação de serviços.

Norma 29.^a - Cessação da Prestação dos Serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela transição da Criança para a frequência de outra resposta social da Instituição.
2. Em situação de denúncia do Contrato de Prestação de Serviços, os Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais têm de informar a Instituição 30 dias antes do último dia de frequência na Creche.

Norma 30.^a - Reclamações

1. As reclamações serão feitas por escrito.
2. No caso da existência de reclamação, fomentar-se-á sempre um diálogo franco e aberto entre os intervenientes, de modo a solucionar o problema de uma forma célere.
3. Não sendo possível a solução de imediato para a reclamação, esta será comunicada aos superiores hierárquicos: Educadora, Direção Técnica e Direção da Instituição.

Norma 31.^a - Registo de ocorrências

4. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações em formato físico e eletrónico.
5. O “Livro de Reclamações” encontra-se na Sala de Direção/ Docentes do Infantário “O Raposinho” e será disponibilizado sempre que solicitado.

**CAPÍTULO VII -
DISPOSIÇÕES
FINAIS**

**Norma 32.^a -
Regulamento Interno
e suas alterações**

1. A Creche dispõe, de registo de ocorrências, no processo individual da Criança, na plataforma, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
1. No momento de celebração do Contrato de Prestação de Serviços será dado a conhecer o Regulamento Interno da Creche e enviado posteriormente através da plataforma institucional.
2. O Regulamento Interno da Creche está afixado no placar informativo da entrada do edifício, sendo disponibilizada uma cópia aos Pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais sempre que o solicitem.
3. O presente regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações do funcionamento da Creche, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
4. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas aos Pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, sem prejuízo da resolução do contrato que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

**Norma 33.^a -
Integração de
lacunas**

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão integradas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor.

Norma 34.^a -
Disposições
complementares

Seguro escolar obrigatório

1. O seguro escolar obrigatório, renovado anualmente, abrange as seguintes coberturas: despesas de tratamento, invalidez permanente, morte e responsabilidade civil.
2. O seguro não abrange objetos pessoais que as Crianças possam utilizar ou trazer, como por exemplo: brinquedos, objetos de valor, etc.

Situações de emergência

3. Sempre que se verifique uma situação de emergência seguir-se-á a seguinte metodologia:
 - a) Avaliação imediata da situação e ativação das diligências necessárias à sua resolução;
 - b) Sempre que necessário recorrer aos meios disponíveis na Instituição, nomeadamente através da prestação de primeiros socorros;
 - c) Em casos julgados graves, recorrer-se-á à linha de emergência;
 - d) Em qualquer das situações referidas nas alíneas anteriores, será comunicada de imediato a ocorrência aos Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais.
4. A Instituição possui um "Plano de Emergência Interno", aprovado pela Proteção Civil, e sempre que necessário, serão acionados os procedimentos previstos no referido plano.

Situações de negligência, abusos e maus-tratos

5. No que diz respeito à metodologia associada a questões de negligência, abusos ou maus-tratos para com uma Criança, o procedimento a adotar contempla necessariamente a sua comunicação ao superior hierárquico: Educadora, Direção Técnica e Direção da Instituição.
6. Conforme a natureza da situação sinalizada, deverão seguir-se os respetivos mecanismos para, de forma imediata, resolver o problema, remetendo o caso, sempre que necessário, para as entidades competentes.

Norma 35.^a - Foro competente

Norma 36.^a - Entrada em vigor

7. Metodologia a utilizar:
 - a) Suspeita;
 - b) Avaliação;
 - c) Sinalização;
 - d) Diagnóstico;
 - e) Medidas de proteção.
 8. A Instituição fica com a incumbência de alertar a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens sempre que seja detetada uma situação grave de negligência ou maus-tratos da Criança infligidos fora da Instituição.
-
1. O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca de Castelo Branco.
-
1. O presente regulamento entra em vigor no dia 1 de setembro de 2024.

Anexo I – Contrato de Prestação de Serviços

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
INFANTÁRIO "O RAPOSINHO"
CRECHE

Entre:

1.^a) **Centro Social Padres Redentoristas em Castelo Branco**, Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, com o NIPC 501096566, com sede na Rua Conselheiro Albuquerque, N.º 23, 6000-161 Castelo Branco, registada na Direção Geral da Segurança Social sob a inscrição n.º 1/82, representada pelo Presidente da Direção, Rui Filipe Correia Santiago, adiante designada por **Primeiro Outorgante**; e

2.^a) _____, com o NIF _____, titular do Documento de Identificação n.º _____, residente em _____, na qualidade de Encarregado(a) de Educação de _____, adiante também designado(a) por **Segundo(a) Outorgante**.

Celebram o presente contrato que se rege pelas cláusulas seguintes:

Cláusula 1.^a - Objeto do Contrato

Nos termos do presente contrato, o Primeiro Outorgante compromete-se, através da resposta social de Creche a proporcionar o bem-estar e a colaborar no desenvolvimento integral de _____ nos domínios físico, emocional e cognitivo.

Cláusula 2.^a - Direitos e Deveres

Constituem direitos e deveres do Primeiro Outorgante, como prestador, e da Criança e dos Pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, como seus representantes, os previstos no presente Contrato e no Regulamento Interno da Creche a que respeita.

Cláusula 3.^a - Local e Horário da Prestação do Serviço

1. O serviço é prestado nas instalações do Primeiro Outorgante, sitas na Rua do Raposinho, n.º 1, em Castelo Branco.
2. A Creche funciona das 07:30 horas às 19:00 horas, de segunda-feira a sexta-feira.
3. Os dias de encerramento são estipulados no início de cada ano escolar, afixados no placar informativo na entrada da Instituição e publicados na plataforma institucional.

Cláusula 5.^a - Gratuidade da frequência de Creche

Aplica-se a gratuidade da Creche segundo as condições específicas da Portaria n.º 198/2022 de 27 de julho e suas alterações e enquanto as mesmas se mantiverem em vigor.

Cláusula 6.^a - Pagamento de atividades complementares

1. A Instituição coloca ao dispor atividades complementares, de frequência facultativa, mediante inscrição e participação das famílias.
2. O pagamento das atividades complementares desenvolvidas na Creche é efetuado mensalmente do dia 1 ao dia 10 de cada mês.
3. A ausência de pagamento da mensalidade da atividade correspondente a dois meses consecutivos, mediante deliberação da Instituição, poderá implicar a suspensão da frequência da referida atividade.

28.

Cláusula 7.ª - Condições de alteração, suspensão e resolução do Contrato

São consideradas condições de suspensão ou resolução do contrato, nomeadamente:

- a) Não adaptação da Criança;
- b) Insatisfação das necessidades da Criança;
- c) Integração da Criança noutra resposta social;
- d) Mudança de residência da Criança ou local de trabalho dos Pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
- e) Incumprimento das cláusulas contratuais.

Cláusula 8.ª - Vigência do contrato

O presente contrato tem início em ____/____/____, vigorando até ao limite da aplicabilidade da resposta de Creche.

1. A vigência do contrato cessa deste que qualquer das partes o denuncie à outra, por escrito, e com a antecedência mínima de 30 dias.

Cláusula 9.ª - Resolução alternativa de litígios

Em caso de litígio pode recorrer-se a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios, sendo competente para o efeito o CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, acedendo a <https://www.cniacc.pt/>, ou o CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo, acedendo a <http://www.ciab.pt/>.

Cláusula 10.ª - Informação e Consentimento para Recolha de Dados Pessoais

O(A) Segundo(a) Outorgante declara que foi informado(a) e autoriza que durante a execução do Contrato de Prestação de Serviços o Centro Social Padres Redentoristas recolha dados pessoais seus e do/a seu/sua Educando/a, necessários à frequência desta Instituição e no tempo estrita e legalmente necessário. O(A) Segundo(a) Outorgante autoriza que os referidos dados sejam tratados, podendo ser transmitidos a outras entidades públicas, ou privadas na condição de subcontratadas, exclusivamente em cumprimento de obrigações legais e no exercício das atribuições e competências da Instituição. O(A) Segundo(a) Outorgante tomou ainda conhecimento que, nos termos da legislação aplicável, é garantido, a todo o tempo, o exercício dos direitos de acesso, retificação, atualização e eliminação dos seus dados pessoais e dos dados pessoais do/a seu/sua Educando/a, podendo ainda opor-se ao tratamento dos mesmos mediante pedido escrito dirigido à Instituição, bem como, do direito de reclamação para a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Cláusula 11.ª - Disposições finais

1. O(A) Segundo(a) Outorgante declara ter tomado conhecimento do conteúdo do Regulamento Interno da Creche.
2. Depois de lido o contrato, os outorgantes concordam com o seu teor e será outorgado em duplicado, sendo o original arquivado no Processo Individual da Criança e o duplicado entregue ao(à) Segundo Outorgante.
3. Em tudo o que o presente contrato for omissivo, aplica-se o disposto na legislação e normativos em vigor, bem como no Regulamento Interno da Creche.



Centro Social Padres Redentoristas

NIPC: 501005566

Rua Conselheiro Albuquerque, N.º 23
6000-161 Castelo Branco

O Primeiro Outorgante: _____

O(A) Segundo(a) Outorgante: _____