

ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMUNITÁRIO DE SANTARÉM

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DAS CRECHES

ANDÓ-LITÁ E PIM PAM PUM

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª – Âmbito de aplicação

Norma 2ª – Legislação aplicável

Norma 3ª – Destinatários e objetivos

Norma 4ª – Atividades e serviços

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO, INSCRIÇÃO E RENOVAÇÃO DOS CLIENTES

Norma 5ª – Condições de admissão

Norma 6ª – Inscrição

Norma 7ª – Critérios de prioridade na admissão

Norma 8ª – Admissão

Norma 9ª – Acolhimento de novos clientes

Norma 10ª – Processo individual do cliente

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 11ª – Horários e outras regras de funcionamento

CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 12ª – Alimentação

Norma 13ª – Saúde e cuidados de higiene

Norma 14ª – Vestuário e objetos de uso pessoal

Norma 15ª – Articulação com a família

Norma 16ª – Atividades pedagógicas e lúdicas

Norma 17ª – Atividades de exterior

CAPÍTULO V – RECURSOS

Norma 18ª – Instalações

Norma 19ª – Pessoal

Norma 20ª – Coordenação pedagógica

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

Norma 21ª – Direitos e deveres das crianças e famílias

Norma 22ª – Direitos e deveres da instituição

Norma 23ª – Contrato de prestação de serviços

Norma 24ª – Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente

Norma 25ª – Cessação da prestação dos serviços por fato não imputável ao prestador

Norma 26ª – Livro de reclamações

Norma 27ª – Livro de registo de ocorrências

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 28ª – Alteração ao presente regulamento

Norma 29ª – Integração de lacunas

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação para o Desenvolvimento Social e Comunitário de Santarém tem acordo de cooperação para a resposta social de CRECHE, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, em 12/06/1996, para a Creche Andó-Litá, e em 28/05/2004 para a Creche Pim Pam Pum, que se regem pelas seguintes normas.

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A resposta social CRECHE rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro, com as devidas alterações em vigor - Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 262/2011, de 31 agosto/2013 – Aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da CRECHE;
- d) Decreto – Lei n.º 126-A/2021, de 31 de janeiro - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho – Regula as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches e creches familiares, integradas no sistema de cooperação, bem como das amas do Instituto da Segurança Social, I. P.;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. A CRECHE é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, destinada a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.
2. Constituem objetivos da CRECHE:

- a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- b) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;
- 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 o atendimento individualizado da criança num clima de segurança afetiva e física que contribua para o seu desenvolvimento global;
- f) Incutir hábitos de higiene e de defesa da saúde;
- g) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade, contribuindo assim para a resolução de problemas de origem social.

NORMA 4ª

ATIVIDADES E SERVIÇOS

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) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene pessoal;
- c) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
- d) Disponibilização de informação à família sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO, INSCRIÇÃO E RENOVAÇÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão na CRECHE:

- a) Ter até 3 anos de idade;

- b) Quando se trate da admissão de crianças com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, deverão ser entregues os respectivos relatórios médicos, podendo ser solicitado apoio à equipa local de intervenção precoce.

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão do cliente, deverá ser preenchida a ficha de inscrição que fará parte integrante do processo.
2. São aceites fichas de inscrição apenas após o nascimento.
3. As inscrições ocorrem ao longo de todo o ano letivo.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. A seleção e admissão das crianças são feitas à medida da capacidade/disponibilidade das salas e ocorre ao longo de todo o ano, sendo que os pais, aquando da inscrição, serão informados da existência de vaga ou de lista de espera.
2. São critérios de prioridade na admissão dos clientes, de acordo com o artigo 9º da Portaria 198/2022 de 27 de julho, os seguintes:
 - a) Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
 - b) Crianças com deficiência/incapacidade;
 - c) 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;
 - d) Crianças com irmãos que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentem uma resposta social desenvolvida pela mesma entidade;
 - e) Crianças beneficiárias da prestação social garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens, até 3º escalão;
 - f) Crianças com irmãos que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentem uma resposta social desenvolvida pela mesma entidade;
 - g) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - h) Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;

- i) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. A admissão é feita mediante a disponibilidade de vagas.
2. Após a análise da ficha de inscrição e observados os critérios de prioridade, será dado conhecimento aos pais ou pessoa que exerça as responsabilidades parentais, via e-mail ou telefone.
3. Após decisão favorável por parte dos encarregados de educação à admissão da criança, será marcado dia e hora para a entrevista diagnóstico e proceder-se-á à abertura do processo individual da criança, onde constará a ficha de inscrição devidamente preenchida bem como todos os restantes documentos relativos à admissão da criança.
4. Às crianças é assegurada a continuidade da frequência da creche até aos 3 anos.
5. O processo de admissão conclui-se com:
 - a) a assinatura do contrato de prestação de serviços;
 - b) a assinatura da declaração da(s) pessoa(s) a quem a criança pode ser entregue;
 - c) a assinatura da declaração de autorização de registo fotográfico e vídeo das crianças.
6. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo fica em lista de espera.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

O acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação obedece às seguintes regras e procedimentos:

- a) No primeiro dia da criança no estabelecimento, ficará disponível o educador/auxiliar de ação educativa para acolher cada criança e família;
- b) Os pais são encorajados a permanecer na sala com a criança durante o período considerado necessário para diminuir o impacto da nova situação, salvo em situações de emergência, catástrofes, epidemias ou similares;
- c) Aos pais é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança, salvo em situações de exceção referidas no ponto b);

- d) Tanto quanto possível, durante o período de adaptação, o tempo de permanência da criança no estabelecimento deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do cliente deve constar:
 - a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança e sua família;
 - b) Critérios de admissão aplicados;
 - c) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - d) Registo horário habitual de permanência da criança na creche;
 - e) Identificação e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - f) Identificação e contacto do médico assistente;
 - g) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
 - h) Comprovação da situação das vacinas;
 - i) 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;
 - j) Informação sobre a situação sociofamiliar;
 - k) Exemplar da apólice de seguro escolar;
 - l) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - m) Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) da criança;
 - n) Relatórios de avaliação da implementação do PDI;
 - o) Outros relatórios de desenvolvimento;
 - p) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.
4. O processo individual do cliente pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. A Creche funciona nos dias úteis, das 07:30 horas às 19:00 horas.
2. As crianças deverão entrar no estabelecimento até às 10h, salvo justificação e aviso prévio.
3. Nenhuma criança poderá permanecer na Creche para além das 19:00 horas, não devendo o período de frequência ser superior ao estritamente necessário.
4. A criança deve ser entregue na creche à auxiliar de educação ou à educadora de infância presente.
5. A hora de entrada e de saída da criança deverá ser registada nas respetivas folhas de registo.
6. As crianças só podem ser entregues aos pais ou a alguém devidamente autorizado e registado em termo de responsabilidade.
7. A família deverá informar de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer.
8. A CRECHE encerra na terça-feira de Carnaval e nos dias 24 e 31 de dezembro.
9. A CRECHE encerra num período de 12 dias em agosto, alternados entre as creches Pim Pam Pum e Andó-Litá, sendo o mesmo comunicado aos pais ou a quem detiver as responsabilidades parentais no mês de setembro do ano anterior.
10. No caso do ponto 9, a criança pode frequentar outra creche, em caso de encerramento da que frequenta.
11. Se a Creche necessitar de fechar por motivos justificados, serão os pais/encarregados de educação avisados com a maior antecedência possível.

CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 12ª

ALIMENTAÇÃO

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada, fornecida pela Creche, mediante ementas semanais e afixadas em local visível.
2. A elaboração das ementas é da responsabilidade de um nutricionista.
3. A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã, almoço, lanche da tarde e reforço de fim de tarde.
4. O leite adaptado é fornecido pelos pais das crianças.
5. No caso de a criança ser alérgica a algum alimento, esse facto deve ser comunicado para adequação da dieta alimentar.
6. As crianças podem festejar o seu aniversário na creche, sendo o bolo de aniversário confeccionado na instituição, mediante o pagamento de um valor extra.

7. Não é permitido o fornecimento de quaisquer outros alimentos vindos do exterior às crianças que não tenham sido fornecidos pelos pais ou por quem detenha as responsabilidades parentais.

NORMA 13ª

SAÚDE E CUIDADOS DE HIGIENE

1. As crianças que se encontram em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como da prescrição médica.
2. É obrigatório o preenchimento do respetivo termo de responsabilidade para administração de medicamentos, aquando da entrega da criança.
3. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vómitos ou diarreia, os encarregados de educação serão avisados, a fim de com a maior brevidade, retirarem a criança da creche e providenciarem as diligências julgadas necessárias.
4. Sempre que a criança se ausentar durante 5 dias consecutivos, por motivo de doença, deverá apresentar, na altura do seu regresso à creche, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento.
5. Todas as crianças estão cobertas por um seguro escolar contra acidentes pessoais que possam ocorrer durante as atividades, beneficiando da isenção do pagamento do respetivo prémio, ao abrigo da lei da gratuitidade da creche.
6. Em caso de acidente da criança na Creche, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão de imediato informados e as crianças serão assistidas e, se necessário, encaminhadas para o hospital, sempre acompanhadas por um profissional da creche.
7. As fraldas, toalhetas e pomadas dérmicas são a expensas dos pais ou quem exerça a responsabilidade parental.
8. Caso sejam detetados agentes parasitários, os encarregados de educação serão alertados de imediato para procederem à desinfeção e não poderão as crianças frequentar a Creche até que apresentem a cabeça completamente limpa.

NORMA 14ª

VESTUÁRIO E OBJETOS DE USO PESSOAL

1. As roupas de cama são fornecidas pela instituição, mediante o pagamento de um valor anual a definir.
2. Os encarregados de educação devem fornecer chuchas, assim como um saco para a roupa suja, tudo devidamente identificado com o nome da criança.

3. As crianças devem trazer uma muda de roupa, na sua mochila.
4. A Instituição não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.

NORMA 15ª

ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA

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

- a) Haverá atendimento aos pais ou quem exerça a responsabilidades parentais, sempre que solicitado por estes e com marcação prévia;
- b) Sempre que se justifique, serão realizadas reuniões/ações de capacitação com os pais ou quem exerça a responsabilidades parentais;
- c) Aos pais ou quem exerça a responsabilidades parentais, quando solicitado, será facultado o conhecimento das informações constantes do Processo Individual da criança;
- d) Os pais ou quem exerça a responsabilidade parental, serão envolvidos nas atividades realizadas na creche, de acordo com o programa de atividades anual e do projeto pedagógico em vigor.

NORMA 16ª

ATIVIDADES PEDAGÓGICAS E LÚDICAS

Estas atividades serão organizadas em conformidade com o projeto educativo da CRECHE e realizadas respeitando a idade e as necessidades específicas das crianças.

NORMA 17ª

OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

1. A creche poderá desenvolver atividades extracurriculares, mediante contratualização e pagamento mensal/anual.
2. Estas atividades são de carácter opcional.
3. A frequência das atividades extracurriculares não condiciona o normal funcionamento da creche, sendo garantida a frequência das crianças que não participam nessas atividades.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 18ª

INSTALAÇÕES

As instalações da Creche são compostas por:

a) Áreas reservadas às crianças:

- i. Salas de atividades organizadas por grupos etários;
- ii. Sala de acolhimento;
- iii. Sala de refeições;
- iv. Instalações sanitárias;
- v. Espaço exterior.

b) Área de atendimento aos pais, também reservada à amamentação.

NORMA 19ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto à CRECHE encontra-se afixado em local visível.

NORMA 20ª

COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA

A Coordenação Técnica da CRECHE compete a um técnico, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA 21ª

DIREITOS E DEVERES DAS CRIANÇAS E FAMÍLIAS

1. São direitos das crianças e das famílias:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) A ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidade;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

2. São deveres das crianças e das famílias:

- a) Colaborar com a equipa da CRECHE;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da CRECHE e os dirigentes da Instituição;
- c) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas.

NORMA 22ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;

- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 23ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com os pais ou com quem assuma as responsabilidades parentais, onde constam os direitos e obrigações das partes.
2. O contrato é celebrado em duplicado e é entregue um exemplar aos pais ou quem assuma as responsabilidades parentais e o outro é arquivado no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 24ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Coordenação Técnica.
2. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos podem determinar a exclusão da criança da CRECHE.

NORMA 25ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR FATO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, tendo o cliente de informar, por escrito, a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, sob pena do pagamento integral da mensalidade das atividades.

NORMA 26ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, físico e eletrónico, que poderá ser solicitado junto da Coordenação Técnica da Instituição pelos pais ou quem assuma as responsabilidades parentais.

NORMA 27ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 28ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da CRECHE, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. O presente regulamento poderá ser revisto em situações de emergência, catástrofes, epidemias ou outras similares.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, salvo nas situações descritas no ponto 2., sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
4. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas até 30 dias antes da sua entrada em vigor aos serviços competentes do ISS, IP.

NORMA 29ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

Aprovado pela Direção em 24/09/2025.