

	REGULAMENTO INTERNO CRECHE	Código	SCMV.34.T.PG01
		Revisão Data	6 14/05/2024
		Página	1 de 26

REGULAMENTO INTERNO



Santa Casa da Misericórdia de Vagos

Elaborado 	Verificado/Aprovado 
Data: 14/05/24	Data: 29/5/24

Lista de Revisões

Revisão N.º	Tipo de Revisão	Página (s)	Data
0	Elaboração Inicial	Todas	11/03/2015
1	Atualização	4,8,9,11,22	01/02/2018
2	Atualização	4,5,7,10,11,14,21	06/06/2019
3	Atualização	5,11,22,23,27	09/07/2020
4	Atualização	6,9,11,12,14,22,23,24,25,28	04/08/2022
5	Atualização	5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18, 20,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32	20/04/2023
6	Atualização	2,3,6,9,11,12,22,23,24,25	14/05/2024

Índice

PREÂMBULO	4
Missão	4
Visão.....	4
Valores.....	4
Política da Qualidade.....	5
CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	5
Âmbito.....	5
Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD	5
Legislação Aplicável, Orientações Técnicas e Normativas.....	6
Localização, Instalações.....	6
Horários	7
Condição para retirada das crianças da Creche.....	7
Natureza e Objetivos Gerais da Creche	7
Objetivos Específicos da Creche	8
Capacidade e organização	8
CAPÍTULO II - FALTAS, FÉRIAS E INTERRUPÇÕES.....	9
Faltas	9

Férias.....	9
Interrupções.....	10
CAPITULO III – CLIENTES, CANDIDATURA E ADMISSÃO.....	10
Critérios de Admissão.....	11
Admissão.....	12
Gestão da Lista de Espera	13
Acolhimento e Receção Inicial da Criança.....	13
Vestuário e Haveres pessoais	14
Processo Individual.....	14
Gestão de Maus Tratos e Negligência.....	15
CAPÍTULO IV - SERVIÇOS PRESTADOS	15
Alimentação	16
Saúde e Higiene	17
Higiene e limpeza dos espaços	18
Programação e planeamento.....	18
Colaboração com a família	19
CAPÍTULO V - QUADRO DE PESSOAL OU COLABORADORES	20
Quadro de pessoal	20
Conteúdo Funcional.....	20
Direção Técnica.....	22
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES	22
Dos Clientes	22
Da Santa Casa da Misericórdia de Vagos	23
Metodologia de Reclamações e Grau de Satisfação do Cliente.....	23
CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	24
Gratuidade	24
Contrato de Prestação de Serviços	24
Casos Omissos e Disposições Comuns	25
Disposições Finais.....	25
Tribunal competente	25

	REGULAMENTO INTERNO CRECHE	Código	SCMV.34.T.PG01
		Revisão Data	6 14/05/2024
		Página	4 de 26

PREÂMBULO

A Santa Casa da Misericórdia de Vagos, fundada em dezembro de 1959, iniciou a sua atividade em outubro de 1976, na área da Infância.

Procurando sempre dar resposta às necessidades da população que serve, a Misericórdia foi alargando o âmbito de atuação. Atualmente, sua atividade desenvolve-se, em quatro eixos principais, designadamente a Ação Social; a Educação; a Saúde e a Cultura/Recreação.

A Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade são os seguintes descritos:

Missão

Somos uma Organização do Terceiro Setor da economia, centrada nos Direitos da Pessoa Humana, que responde às necessidades da comunidade, de forma proativa, promove a cidadania e a solidariedade, contribuindo decisivamente para o desenvolvimento sociolocal.

Visão

A Misericórdia de Vagos (a)firmar-se-á pela melhoria contínua da qualidade e da excelência de serviços, de uma forma empreendedora e sustentável, reconhecida por quem a conhece e por quem queremos que a conheça.

Valores

Solidariedade - Assunção da responsabilidade na contribuição para a resolução dos problemas dos cidadãos.

Individualidade - Respeito pela dignidade da Pessoa (valores, crenças, etnia, ideologias, privacidade...).

Profissionalismo - Competência, responsabilidade, ética e zelo.

Excelência - Elevado padrão de qualidade percebida pelos Clientes externos e internos.

Participação - Capacitação da Pessoa como agente do seu processo de desenvolvimento. Promoção da intergeracionalidade.

Inovação - Encontrar respostas para os problemas sociais emergentes.

	REGULAMENTO INTERNO CRECHE	Código	SCMV.34.T.PG01
		Revisão Data	6 14/05/2024
		Página	5 de 26

Política da Qualidade

Focalização no Cliente, visando a satisfação das suas necessidades e expectativas.
 Prática permanente duma efetiva relação de confiança e satisfação com os colaboradores, parceiros e fornecedores.
 Focalização na sustentabilidade económica e financeira da Organização.
 Revisão periódica do sistema de gestão da qualidade em busca de oportunidades de melhoria.
 Comprometimento em cumprir os requisitos e melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade.
 Garantia de uma Política da Qualidade entendida e assumida por todos os colaboradores.

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Âmbito

O presente regulamento estabelece as normas de funcionamento da Resposta Social Creche da Santa Casa da Misericórdia de Vagos (SCMV), com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro a 21/06/1999.

Artigo 2.º

Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD

1. Os dados pessoais recolhidos fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança social.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela lei.
3. Os dados são tratados sobre a orientação do responsável pela proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de clientes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. A política de privacidade da SCMV encontra-se disponível para consulta na instituição e no site institucional.

	REGULAMENTO INTERNO CRECHE	Código	SCMV.34.T.PG01
		Revisão Data	6 14/05/2024
		Página	6 de 26

Artigo 3.º

Legislação Aplicável, Orientações Técnicas e Normativas

Esta Resposta Social rege-se pela legislação em vigor, nomeadamente:

- a) 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 (Estatuto das IPSS);
- b) Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro, que procede à 3ª alteração ao Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março (alterado pelos Decretos-Leis nºs 99/2011, de 28 de setembro, e 33/2014, de 4 de março) que altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- c) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, republicada pela Portaria nº 218-D/2019, de 01 de julho, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- d) Portaria nº 262/2011, de 31 de agosto, do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (define as condições de instalação e funcionamento da Creche);
- e) Portaria nº 411/2012, de 14 de dezembro, do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (altera alguns artigos da Portaria nº 262/2011, de 31 de agosto);
- f) Portaria nº 199/2021, de 21 de setembro, Lei nº 2/2022, de 3 de janeiro, Portaria nº 198/2022, de 27 de julho – Gratuitidade das Creches;
- g) Compromisso de Cooperação para o setor Social e Solidário, em vigor;
- h) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- i) Legislação em matéria de Cooperação e outra legislação complementar publicada ou a publicar.

Artigo 4.º

Localização, Instalações

1.A Creche funciona no edifício sede da Santa Casa da Misericórdia de Vagos, sito na Rua Pe. Vicente Maria da Rocha, 555, 3840-453, em Vagos.

2.As instalações são constituídas pelas salas de atividades e áreas comuns: receção, gabinete de direção; instalações sanitárias para crianças e adultos, refeitório e parques exteriores, existindo ainda, na sede, uma sala de reuniões, gabinete médico e de enfermagem e ginásio.

Artigo 5.º

Horários

- 1.A Creche funciona durante todo o ano de 2ª a 6ª Feira, das 7h30 às 18h30.
- 2.As diversas atividades ocorrem entre as 9h30 e as 17h00.
- 3.As crianças são recebidas até às 10h00.
- 4.Depois da hora referida no nº anterior, as crianças apenas poderão ser recebidas mediante contacto prévio, até aquela hora. Casos excepcionais (pontuais) serão analisados nesse momento pelo Diretor Técnico ou por quem o substituir.
- 5.A permanência de cada criança no estabelecimento não deverá ser superior ao período estritamente necessário, devendo coincidir com o horário de trabalho do Encarregado de Educação/Familiar, acrescido do tempo indispensável para as deslocações.
- 6.O prolongamento para além do horário de encerramento será analisado casuisticamente, podendo implicar uma sanção pecuniária de valor definido pela Santa Casa da Misericórdia de Vagos e que se encontra afixado.

Artigo 6.º

Condição para retirada das crianças da Creche

As crianças só poderão ser retiradas da Creche pelas pessoas indicadas para o efeito e identificadas nos termos da alínea i) do nº 1 do Art.º 13º do presente RI ou, excepcionalmente, a outrem devidamente credenciado pelo Encarregado de Educação/Familiar.

Artigo 7.º

Natureza e Objetivos Gerais da Creche

1. A Creche é um equipamento de natureza socioeducativa, destinado a acolher crianças até aos 3 anos de idade.
2. O principal objetivo da Creche consiste no auxílio e colaboração com as famílias na promoção do desenvolvimento (físico, afetivo e intelectual) harmonioso da criança, num ambiente acolhedor e dinamizador de aprendizagens, tendo em consideração que a Infância é uma etapa fundamental da vida das crianças, sendo os primeiros 36 meses particularmente importantes.

	<p style="text-align: center;">REGULAMENTO INTERNO CRECHE</p>	Código	SCMV.34.T.PG01
		Revisão Data	6 14/05/2024
		Página	8 de 26

Artigo 8.º

Objetivos Específicos da Creche

São objetivos específicos 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 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.

Artigo 9.º

Capacidade e organização

1. A Creche está organizada em unidades autónomas de grupos de crianças cuja distinção assenta nas características específicas das diferentes faixas etárias:

- a) Quatro salas de berçário com capacidade para 8 crianças;
- b) Três salas de aquisição de marcha com capacidade para 15 crianças;
- c) Duas salas de transição com capacidade para 15 crianças;
- d) Uma sala de transição com capacidade para 18 crianças;

2. O **corpo docente é constituído por:**

- a) Uma Diretora Técnica;
- b) Seis Educadoras de Infância.

3. O **corpo não docente é constituído por:**

- a) Quinze Ajudantes de Ação Educativa;
- b) Duas Auxiliares de Serviços Gerais;
- c) Outros profissionais afetos à Resposta Social.

 <p>santa casa da misericórdia de vagos</p>	REGULAMENTO INTERNO CRECHE	Código	SCMV.34.T.PG01
		Revisão Data	6 14/05/2024
		Página	9 de 26

CAPÍTULO II - FALTAS, FÉRIAS E INTERRUPÇÕES

Artigo 10.º

Faltas

1. São justificadas as ausências da criança, resultantes de doença, acidente, acompanhamento de familiares, férias, ou de qualquer outro relevante motivo, atempadamente comunicado à Creche, considerando-se injustificadas as outras ausências.
2. Sempre que a falta de uma criança se prolongue por mais de um dia, a Creche deverá ser informada.
3. As faltas de comparência não justificadas, superiores a 30 dias, constituem, para a Santa Casa da Misericórdia de Vagos, justa causa para a cessação do contrato.

Artigo 11.º

Férias

1. Todas as crianças gozam 22 dias úteis de férias, em cada ano letivo.
2. As férias devem ser gozadas em agosto.
3. Para a criança frequentar a Creche em qualquer período do mês de agosto, o encarregado de educação terá que entregar declaração da entidade patronal de ambos os pais ou responsável pela guarda da criança que comprove que estão a trabalhar no período pretendido.
4. As interrupções previstas nas alíneas b) e c) do Art.º 12 poderão ser consideradas como dias de ausência da criança, para efeito de férias do agregado.
5. A marcação de férias é feita através de impresso, devidamente preenchido e entregue na sala da criança, no mês de março de cada ano, contudo, em caso de impossibilidade devidamente fundamentada, pode, excecionalmente, ser entregue em data posterior.
6. O incumprimento do disposto no número anterior, corresponde à marcação de férias para o mês de agosto do ano correspondente.
7. A Instituição aceita as possíveis alterações do plano de férias quando devidamente justificadas pela entidade empregadora ou outras justificações a serem ponderadas pela DT.
8. As férias gozadas nos meses de junho, julho, agosto e setembro, devem ser marcadas por um único período ou divididas no máximo por três, nunca inferiores a uma semana.

Artigo 12.º

Interrupções

O funcionamento da Creche é interrompido:

a) Nos feriados (Previstos na Lei e no CCT):

1 de janeiro

Carnaval (móvel)

Sexta-feira Santa

25 de abril

1 de maio

Feriado Municipal (móvel)

Corpo de Deus

10 de junho

15 de agosto

5 de outubro

1 de novembro

1 de dezembro

8 de dezembro

25 de dezembro

b) Nos dias:

24 de dezembro

2ª feira de Páscoa

c) A título excecional, quando, por qualquer contingência, seja deliberado pela Mesa Administrativa e, oportunamente anunciado;

d) Quando determinado pela Autoridade Nacional de Saúde.

CAPITULO III – CLIENTES, CANDIDATURA E ADMISSÃO

Artigo 13.º

Candidatura

1. O processo de candidatura deve ser formalizado com o preenchimento de uma ficha de inscrição, a ser entregue no Centro Infantil, acompanhada dos seguintes documentos:

a) Documento de identificação da criança;

- b) Documento de identificação dos responsáveis pela criança;
- c) Comprovativo da morada do responsável pela criança (morada fiscal);
- d) Documento comprovativo da Regulação das Responsabilidades Parentais, caso se aplique;
- e) Declaração médica comprovativa de que a criança não tem qualquer impedimento para a frequência da Creche (esta declaração poderá ser entregue até à data de entrada), em caso de patologia esta declaração deve determinar quais os cuidados especiais necessários ao dia a dia da criança;
- f) Números de Bilhetes de Identidade ou Cartões de Cidadão das pessoas autorizadas para retirar a criança da Creche.

Artigo 14.º

Critérios de Admissão

1. Para a admissão da criança na Creche deve ser efetuada uma avaliação social e económica do agregado familiar, aferida em colaboração com os pais ou com quem exerça as responsabilidades parentais, aplicando-se uma ponderação de critérios em razão da situação económica, social e familiar.
2. Os critérios de admissão e priorização para o preenchimento das vagas em Creche são os que constam na Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, alterada pela Portaria n.º 75/2023, de 10 de março:

10 a 1 – Por ordem de priorização, sendo 10 o primeiro a ser considerado.	
Crianças que frequentaram a Creche no ano anterior.	10
Crianças com deficiência/incapacidade.	9
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.	8
Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade.	7
Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.	6

Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.	5
Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.	4
Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.	3
Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.	2
Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.	1

3. Em caso de empate valerá como ponto de decisão, em primeiro lugar a situação social e económica mais desfavorecida e em segundo lugar, a data de formalização da candidatura/inscrição.

4. Como legalmente previsto na Portaria N.º198/2022, de 27 de julho, "As crianças com medidas de promoção e proteção, aplicadas pelas comissões de proteção de crianças e jovens (CPCJ) ou pelos tribunais, com indicação de frequência de creche, têm acesso e admissão obrigatórios na resposta de creche, ainda que para o efeito tenha de ser criada vaga extra."

Artigo 15.º

Admissão

1. O Provedor pode, mediante proposta do Diretor Técnico e parecer do Coordenador Geral, autorizar a admissão de criança com idade diferente da prevista no nº 1 do Art.º7 deste Regulamento, apenas nos casos excecionais em que se justifique a respetiva integração na resposta.

2. O Diretor Técnico tem competência, delegada pela Mesa Administrativa, para admitir as crianças que cumpram os requisitos deste Regulamento Interno.

3. A admissão pressupõe:

 <p>santa casa da misericórdia de vagos</p>	REGULAMENTO INTERNO CRECHE	Código	SCMV.34.T.PG01
		Revisão Data	6 14/05/2024
		Página	13 de 26

- a) O conhecimento e aceitação deste Regulamento Interno;
- b) A celebração de Contrato de Prestação de Serviços.
4. A decisão de admissão é comunicada ao Encarregado de Educação/Familiar da criança com, pelo menos, 3 semanas de antecedência por contacto telefónico ou por email, pelo Diretor Técnico.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação da candidatura.

Artigo 16.º

Gestão da Lista de Espera

1. A lista de espera deve cumprir os critérios de priorização definidos no Art.º 14 deste Regulamento Interno.
2. A comunicação da não existência de vaga ao Encarregado de Educação/ Familiar, ou a quem exerça as responsabilidades parentais, é feita pelo Diretor Técnico por contacto telefónico.
3. Compete ao Diretor Técnico aferir junto do Encarregado de Educação/ Familiar se pretende que a criança integre a Lista de Espera.
4. Sempre que solicitado, o Diretor Técnico informa (telefonicamente, ou por email) o Encarregado de Educação/ Familiar, da posição da criança na Lista de Espera.
5. A atualização da Lista de Espera é feita com uma periodicidade de 6 meses.
6. O Diretor Técnico informa os Encarregados de Educação/ Familiares sempre que exista uma vaga, averiguando se se mantêm interessados em que a criança ingresse na Resposta Social.

Artigo 17.º

Acolhimento e Receção Inicial da Criança

1. A receção da criança e seu Encarregado de Educação/Familiar é feita pelo Diretor Técnico ou, por quem este designar, que os apresentará aos colaboradores e às outras crianças na visita às instalações, indicando-lhe a respetiva sala.
2. Durante 30 dias é estabelecido um Plano de Acolhimento Inicial, com estratégias e objetivos definidos em conjunto com a família e necessários á boa integração da criança.
3. O Plano de Acolhimento Inicial é da responsabilidade da Educadora de Infância e será alterado sempre que necessário, sendo a avaliação e validação do mesmo feita em conjunto com o Encarregado de Educação/Familiar.

Artigo 18.º

Vestuário e Haveres pessoais

1. No início de cada ano letivo as crianças deverão trazer um saco de pano devidamente identificado, para guardar o lençol (exceto as do Berçário).
2. Todas as crianças terão que trazer, diariamente, um saco/mochila com o seu nome contendo:
 - a) Chapéu/Boné;
 - b) Fraldas;
 - c) Bibe à escolha dos Encarregados de Educação (exceto Berçário);
 - d) Pomada para proteção do rabinho;
 - e) Muda(s) de roupa completa (roupa interior, exterior);
 - f) Saco plástico para guardar a roupa suja;
 - g) Chupeta e respetiva caixa de proteção;
 - h) Biberões para leite (tantos quantos necessários para o dia - Berçário);
 - i) Biberão / copo para água (Berçário e Sala 1 ano aos 2);
 - j) Pertence pessoal (brinquedo e/ou objeto para dormir)
3. Todos os pertences devem estar devidamente identificados.
4. A Santa Casa da Misericórdia de Vagos não se responsabiliza pelos objetos pessoais de valor que não sejam entregues ao cuidado dos serviços desta Instituição.

Artigo 19.º

Processo Individual

1. Para cada criança existirá um Processo Individual numerado, permanentemente atualizado, organizado e arquivado em local próprio (em conformidade com a legislação vigente).
2. O Processo individual é constituído por:
 - a) Ficha de inscrição;
 - b) Critérios de admissão aplicados;
 - c) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - d) Exemplar da apólice de seguro escolar;
 - e) Horário habitual de permanência da criança na creche;

	REGULAMENTO INTERNO CRECHE	Código	SCMV.34.T.PG01
		Revisão Data	6 14/05/2024
		Página	15 de 26

- f) Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade/urgência;
 - g) 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;
 - h) Identificação e contacto do médico assistente;
 - i) Declaração médica comprovativa do estado de saúde da criança e outras informações tais como dieta, medicação, alergias;
 - 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 da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
3. O Processo Individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

Artigo 20.º

Gestão de Maus Tratos e Negligência

1. Em caso de suspeita de negligência, abuso ou maus-tratos de crianças por parte de terceiros (incluindo familiares), nomeadamente, violência física, psíquica ou verbal, o colaborador deve, mediante preenchimento da ficha de sinalização e avaliação de maus tratos e negligência, comunicar ao Diretor Técnico, que dará o necessário seguimento, nos termos da legislação em vigor.
2. A suspeita de negligência, abuso ou maus-tratos de crianças por parte de colaboradores da SCMV, será participada superiormente pelo Diretor Técnico e implica, se for caso disso, a abertura de procedimento disciplinar e participação criminal.

CAPÍTULO IV - SERVIÇOS PRESTADOS

Artigo 21.º

Atividades e serviços

1. A Creche presta, designadamente, os seguintes serviços e atividades:
 - a) Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança;

- b) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
 - c) Cuidados de higiene pessoal;
 - d) Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
 - e) Atividades pedagógicas, lúdicas e outras, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
 - f) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança;
 - g) Seguro escolar.
2. Poderão, ainda, ser fornecidos outros serviços, destinados a suprir necessidades das famílias e devidamente contratualizados.

Artigo 22.º

Alimentação

1. As ementas são elaboradas por uma equipa, que inclui um responsável da cozinha e outros colaboradores, sob supervisão de um profissional habilitado.
2. As dietas carecem de prescrição médica e são de cumprimento obrigatório.
3. É servido um suplemento alimentar de manhã e à tarde.
4. Os almoços são servidos a partir das 11h00 (esta rotina pode não ser cumprida no Berçário, atendendo às necessidades de cada Criança).
5. O lanche é servido a partir das 15h30 (esta rotina pode não ser cumprida no Berçário, atendendo às necessidades de cada Criança).
6. Nos casos em que as crianças utilizem aleitamento artificial e/ou outros devem, os respetivos produtos ser entregues à responsável da sala.
7. Os objetos sujeitos a higienização e desinfeção (biberões e chupeta) devem ser esterilizados (em casa) diariamente.
8. A Creche fornece uma alimentação equilibrada para o desenvolvimento das crianças, não se admitindo a entrada de quaisquer produtos, exceto nas seguintes condições:
 - a) Dietas que impliquem a utilização de produtos alimentares especiais;
 - b) Em festas de aniversário (bolo simples e sem cremes);
 - c) Em dias especiais, (por exemplo: Dia Mundial da Criança, final do Ano Letivo).

9. À exceção do Berçário, as refeições são servidas no refeitório, de acordo com os horários em vigor. Só em casos especiais e justificados a equipa técnica poderá autorizar que as mesmas sejam servidas nas salas.

10. No cumprimento das normas do HACCP, os serviços da Misericórdia procedem à recolha de amostras/testemunho dos produtos alimentares trazidos do exterior, destinados ao consumo coletivo, não podendo, no entanto, responsabilizar-se pela respetiva qualidade.

11. Não é permitido ter nas salas qualquer tipo de alimentos suscetíveis de se deteriorarem e/ou provocarem maus odores.

Artigo 23.º

Saúde e Higiene

1. Sempre que uma criança apresente sintomas de doença/febre, os serviços estabelecem contacto imediato com o Encarregado de Educação/Familiar. Em caso de febre, será administrado à criança o medicamento autorizado pelo Encarregado de Educação/Familiar. Caso a temperatura não baixe, após o tempo necessário para a atuação do medicamento, o Encarregado de Educação/Familiar, será novamente contactado e ser-lhe-á pedido para vir buscar o seu educando.

2. A criança só voltará a ser recebida, na instituição, quando não apresentar sintomas de doença/febre, mediante responsabilização do Encarregado de Educação/Familiar. Caso volte a apresentar estes sintomas de doença/febre, o Encarregado de Educação/Familiar será mais uma vez contactado e a criança só poderá voltar a frequentar a instituição mediante apresentação de informação médica.

3. Qualquer caso de exceção deve sempre ter o parecer do Diretor Técnico

4. Em caso de doenças de evicção escolar, definidas no Decreto Regulamentar 3/95 de 27 de janeiro, exige-se a apresentação de uma declaração médica, que ateste o fim do impedimento e do perigo de contágio.

5. Em caso de acidente ou doença súbita ocorrida durante a permanência no estabelecimento, a Creche providenciará a assistência imediata comunicando ao Encarregado de Educação/Familiar.

6. Quando necessária a administração de medicamentos em horário de frequência, os mesmos serão entregues à responsável pela receção da criança, juntamente com o formulário adequado devidamente preenchido.

7. Dado o grande poder de propagação de parasitas (piolhos) as crianças em que seja detetada pediculose ficam impedidas de frequentar a Creche até que o problema esteja resolvido.

8. Em setembro de cada ano deverá ser feita prova de que a criança tem o Plano de Vacinação ou declaração clínica.

Artigo 24.º

Higiene e limpeza dos espaços

1. Os espaços onde são realizadas as atividades com as crianças são limpos e arrumados no final de cada dia.

2. Nos espaços destinados às crianças mais pequenas (berçário) só é permitida a entrada de terceiros com proteção do calçado.

3. A desinfestação das instalações é efetuada, no mínimo, anualmente.

4. A roupa de cama é mudada sempre que necessário e, no mínimo, uma vez por semana.

Artigo 25.º

Programação e planeamento

1. A programação das atividades que integra o Projeto Curricular de Grupo, será feita de acordo com o grupo de crianças, reconhecendo-as como seres únicos e individuais e, de acordo com as necessidades e expectativas do respetivo Encarregado de Educação/Familiar. Para isto, estabelece-se o Plano de Desenvolvimento Individual (PI), que será avaliado e revisto com todos os interlocutores envolvidos no processo de desenvolvimento da criança, as vezes que forem necessárias.

2. O **Projeto Curricular de Grupo**, é elaborado pelo respetivo Educador de Infância, em articulação com:

- a) Os Ajudantes de Ação Educativa;
- b) O Encarregado de Educação/Familiar da criança;
- c) As crianças, sempre que possível;
- d) Os colaboradores de outros serviços ou entidades, sempre que se justifique.

3. O **Projeto Curricular de Grupo** fundamenta-se nos seguintes elementos:

- a) Objetivos estabelecidos no **Projeto Pedagógico da Resposta Social**;

	REGULAMENTO INTERNO CRECHE	Código	SCMV.34.T.PG01
		Revisão Data	6 14/05/2024
		Página	19 de 26

- b) Necessidades das crianças e expectativas das famílias com base na Ficha de Avaliação de Diagnóstico;
- c) Prioridades de intervenção individuais estabelecidas no PI de cada criança;
- d) Recursos disponíveis e/ou a adquirir;
- e) Recursos disponíveis na comunidade, próxima e alargada;
- f) Recursos disponibilizados pelos parceiros formais e informais.

4.O Projeto Pedagógico é um documento destinado a estruturar as intenções Pedagógicas e as diretrizes que deverão ser seguidas em todas as ações/atividades de ensino realizadas ao longo do ano.

5. Na elaboração do Projeto Pedagógico são definidos:

- a) Os Objetivos Gerais do Projeto;
- b) O Plano Anual de Atividades;
- c) O Plano de formação (ações de formação/sensibilização com forte incidência no que diz respeito à Parentalidade).

Artigo 26.º

Colaboração com a família

1. As atividades da Creche serão programadas com base numa articulação permanente entre o Encarregado de Educação/Familiar e o estabelecimento, em ordem a assegurar-se uma continuidade educativa.
2. A cooperação com as famílias deve ser estabelecida, nomeadamente através de:
 - a) Reuniões Periódicas de informação e formação, cujas datas deverão ser programadas de acordo com os horários e interesses do Encarregado de Educação/Familiar;
 - b) Contacto personalizado, assegurando um trabalho de mútua colaboração, entre o Encarregado de Educação/Familiar e o estabelecimento, em ordem a facilitar uma atualização permanente do conhecimento da criança, para o seu correto acompanhamento e conseqüentemente desenvolvimento.

	REGULAMENTO INTERNO CRECHE	Código	SCMV.34.T.PG01
		Revisão Data	6 14/05/2024
		Página	20 de 26

CAPÍTULO V - QUADRO DE PESSOAL OU COLABORADORES

Artigo 27.º

Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação dos recursos humanos, definidos de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Os Colaboradores afetos à Creche são:
 - a) Diretor Técnico;
 - b) Educadores de Infância;
 - c) Ajudantes de Ação Educativa;
 - d) Auxiliares de Serviços Gerais;
 - e) Motorista, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - f) Cozinheiros, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - g) Ajudantes de Cozinha, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - h) Administrativos, com afetação simultânea a outras respostas sociais.
3. É proibido a todo o colaborador aceitar qualquer gratificação dos Clientes, familiares ou outros.

Artigo 28.º

Conteúdo Funcional

De acordo com as respetivas categorias, são considerados como principais conteúdos funcionais:

- a) **Educador de Infância** – Planeia, organiza e desenvolve atividades que promovam o desenvolvimento global das crianças; orienta diversas atividades a fim de que a criança execute exercícios de coordenação, atenção, memória, imaginação e raciocínio para incentivar o seu desenvolvimento psicomotor; desperta-a para o meio em que está inserida; estrutura e promove a expressão plástica, musical, corporal da criança e outras; estimula o desenvolvimento sócio afetivo, promovendo a segurança, autoconfiança, autonomia e respeito pelo outro; acompanha a evolução da criança e estabelece contactos com o Encarregado de Educação/familiar com o fim de se obter uma ação pedagógica coordenada; informa o Diretor Técnico de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento da Creche, ou que

	REGULAMENTO INTERNO CRECHE	Código	SCMV.34.T.PG01
		Revisão Data	6 14/05/2024
		Página	21 de 26

ponha em causa o bem-estar das Crianças; cumpre e faz cumprir o estipulado neste Regulamento Interno;

b) Ajudantes de Ação Educativa - trabalha diretamente com as Crianças tendo em vista o seu bem-estar; procede ao seu acompanhamento, dentro e fora da instituição; assegura a sua higiene alimentação e conforto; participa nas atividades socioeducativas; vigia as crianças durante o repouso e na sala de atividades; assiste as crianças nos transportes, nos recreios, nos passeios e visitas de estudo; procede diariamente à limpeza das instalações, nomeadamente, das salas, casas de banho e zonas comuns; informa o Diretor Técnico de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento da Creche, ou que ponha em causa o bem-estar das Crianças; desempenha outras tarefas atribuídas pelo Diretor Técnico com o devido enquadramento; cumpre e faz cumprir o estipulado neste Regulamento Interno;

c) Auxiliares de Serviços Gerais – tem como principal função prestar apoio em diversas atividades e Respostas Sociais, nomeadamente, limpeza e arrumação das instalações, transporte de alimentos e outros artigos, apoio nas refeições, etc. Pode ainda, desempenhar outras funções não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional;

d) Motorista - conduz os veículos da Instituição; zela pela boa conservação e limpeza dos veículos; verifica os níveis de óleo e de água e a pressão dos pneus;

e) Cozinheiros – preparam, temperam e cozinham os alimentos destinados às refeições; zelam pela limpeza da cozinha e dos utensílios; administram a despensa e requisitam os géneros necessários à confeção das refeições; colaboram na elaboração de ementas; distribuem as refeições (por travessas);

f) Ajudantes de Cozinha - trabalham sob as ordens do cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; substituem a cozinheira nas suas faltas e impedimentos;

g) Administrativos - executam tarefas relacionadas com o expediente e arquivo; rececionam e registam a correspondência e encaminham-na para os respetivos serviços; procedem à expedição da correspondência; atendem e encaminham, telefónica ou pessoalmente, o público interno e externo da Instituição.

Artigo 29.º

Direção Técnica

Ao Diretor Técnico compete:

- a) Desenvolver um modelo de gestão adequado ao bom funcionamento da Creche;
- 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.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

Artigo 30.º

Dos Clientes

1. A criança é o alvo de toda a atenção dos serviços que prestamos e, a quem reconhecemos todos os direitos universalmente consagrados.
2. Considera-se cliente, quem subscreve o contrato de prestação de serviços e/ou pessoa significativa (familiares, responsáveis pela criança, entre outras).
3. **Constituem direitos do Cliente:**
 - a) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - b) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
 - c) Ser informado das normas e regulamento vigente;
 - d) Ser ouvido sobre assuntos do seu interesse, sendo-lhe devida atenção individualizada e pessoal;
 - e) A prestação de serviços objeto do respetivo contrato;

	REGULAMENTO INTERNO CRECHE	Código	SCMV.34.T.PG01
		Revisão Data	6 14/05/2024
		Página	23 de 26

f) Apresentar sugestões ou reclamações sobre o funcionamento da resposta social, de forma verbal ou escrita.

4. Constituem deveres dos Clientes:

- a) Cumprir as normas constantes do regulamento;
- b) Respeitar pessoas e bens e evitar atitudes que possam causar danos à Instituição ou a terceiros;
- c) Tratar com urbanidade o pessoal e dirigentes, cumprindo as orientações e indicações que estes lhe transmitam;
- d) Participar nas reuniões para que sejam convocados pelo Educador, Diretor Técnico, ou outro responsável da Instituição.

Artigo 31.º

Da Santa Casa da Misericórdia de Vagos

1. Constituem direitos da Instituição:

- a) Exigir o zelo pela preservação do bom estado do edifício e dos equipamentos;
- b) Proceder ao apuramento de responsabilidades, podendo, inclusivamente, recorrer à via judicial, na eventualidade de difamação, injúria, calúnia, ou outro tipo de ofensa à Instituição, seus Dirigentes ou Colaboradores, por parte dos seus Clientes e/ou Familiares/Responsáveis.

2. Constituem deveres da Instituição:

- a) Garantir o bom funcionamento da Resposta Social e assegurar o bem-estar das crianças e o respeito pela sua dignidade Humana, promovendo a participação das famílias na vida da Resposta Social;
- b) Assegurar a existência de recursos Humanos adequados;
- c) Proceder à admissão dos Clientes de acordo com os critérios definidos;
- d) Manter atualizado o processo individual de cada criança.

Artigo 32.º

Metodologia de Reclamações e Grau de Satisfação do Cliente

- 1. Nos termos da legislação em vigor, existe na Creche, um livro de reclamações.
- 2. As reclamações também podem ser efetuadas através da plataforma eletrónica: www.livroreclamações.pt. (link disponível na página da Instituição).

	REGULAMENTO INTERNO CRECHE	Código	SCMV.34.T.PG01
		Revisão Data	6 14/05/2024
		Página	24 de 26

3. A Instituição dispõe, ainda, de uma metodologia interna de reclamações e sugestões, com vista a aferir as insatisfações e sugestões em prol da melhoria contínua da qualidade.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 33.º

Gratuidade

Todas as crianças que frequentam a Creche são abrangidas pelas medidas da gratuidade conforme previsto na Portaria 198/2022 de 27 de julho.

Artigo 34.º

Contrato de Prestação de Serviços

1. O contrato de prestação de serviços será outorgado pelas partes envolvidas, ficando cada outorgante com uma via, o qual vigorará pelo período temporal abrangido pela Resposta Social (arquivado no processo individual da criança).
2. As normas do presente Regulamento Interno são consideradas cláusulas contratuais a que os Encarregados de Educação, ou quem detenha o exercício das responsabilidades parentais, deve manifestar integral adesão.
3. No contrato de prestação de serviços, elaborado tendo em conta a Legislação em vigor, deverá constar os seguintes elementos:
 - a) Identificação da criança e dos Encarregados de Educação ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
 - b) Direitos e deveres das partes;
 - c) Serviços e atividades contratualizados;
 - d) Condições de cessação, nomeadamente, desistência, inadaptação da criança à Resposta Social, entre outros;
4. Qualquer alteração ao contrato será reduzida a escrito e assinada pelas partes.

	REGULAMENTO INTERNO CRECHE	Código	SCMV.34.T.PG01
		Revisão Data	6 14/05/2024
		Página	25 de 26

Artigo 35.º

Casos Omissos e Disposições Comuns

1. As reclamações e dúvidas levantadas pela aplicação deste Regulamento deverão ser expostas por escrito ao Diretor Técnico.
2. Os casos omissos, não enquadráveis na legislação e/ou em normas da Resposta Social, serão analisados pelo Coordenador Geral e quando se justifique pela Mesa Administrativa, tendo sempre em conta o disposto no Compromisso da Misericórdia e na Lei geral ou na Lei especial aplicável a organismos da área da Solidariedade e Economia Social.
3. Para além dos preceitos do presente Regulamento são aplicáveis a legislação e os instrumentos sobre matéria de cooperação em vigor.
4. As despesas decorrentes de acidentes serão cobertas pelo Seguro Escolar.

Artigo 36.º

Disposições Finais

1. Este regulamento estará disponível nos Serviços Administrativos e no site da Instituição e é entregue ao cliente aquando da assinatura do respetivo Contrato de Prestação de Serviços previsto no artigo 34.º (do qual se considera parte integrante).
2. O Cliente e/ou pessoa responsável deverá ser informada sobre qualquer alteração 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 que lhe assiste).
3. As alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento /acompanhamento técnico da resposta social (segurança social), no mesmo prazo e condições indicados no ponto 2.
4. O presente Regulamento Interno, aprovado em reunião da Mesa Administrativa de 29 de maio de 2024, entra em vigor no dia 1 de setembro 2024, revogando o anterior.

Artigo 37.º

Tribunal competente

Para dirimir qualquer litígio emergente deste Regulamento Interno as partes convencionam como competente a Comarca de Aveiro, com expressa renúncia a qualquer outra.

 <p>santa casa da misericórdia de vagos</p>	REGULAMENTO INTERNO CRECHE	Código	SCMV.34.T.PG01
		Revisão Data	6 14/05/2024
		Página	26 de 26

Vagos, 29 de maio de 2024

PI A Mesa Administrativa

O Provedor



(António Paulo Maia Gravato)