



REGULAMENTO INTERNO

CRECHE

**ASSOCIAÇÃO SOLIDARIEDADE E ACÇÃO SOCIAL
ASAS SANTA JOANA**

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Artigo 1.º - Denominação e Sede	4
Artigo 2.º - Âmbito e Aplicação	4
Artigo 3.º - Legislação Aplicável	4
Artigo 4.º - Objetivos do Regulamento	5
Artigo 5.º - Conceitos e Objetivos	5
Artigo 6.º - Destinatários da Creche	6
Artigo 7.º - Princípios Educativos	6
Artigo 8.º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	6
Artigo 9.º - Projeto Pedagógico	7
 CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA	 7
Artigo 10.º - Condições de Admissão	7
Artigo 11.º - Candidatura	8
Artigo 12.º - Critérios de Admissão e Priorização	8
Artigo 13.º - Gestão da Lista de Espera	9
 CAPÍTULO III – MEDIDA DA GRATUIDADE DA CRECHE	 10
Artigo 14.º - Gratuitidade	10
 CAPÍTULO IV – PROCESSO DE ADMISSÃO	 10
Artigo 15.º - Admissão	10
Artigo 16.º - Período de Acolhimento	11
Artigo 17.º - Renovação Anual da Frequência da Creche	11
Artigo 18.º - Contrato de Prestação de Serviços	11
Artigo 19.º - Atividades Extra Projeto Pedagógico	12
Artigo 20.º - Apólice de Seguros Pessoais	12
Artigo 21.º - Processo Individual da Criança	13
Artigo 22.º - Cessação de Prestação de Serviços	13
 CAPÍTULO VI – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	 14
Artigo 23.º - Horário e Funcionamento	14

Artigo 24.º - Atendimento ao Responsável Parental	15
Artigo 25.º - Acesso à Creche	15
Artigo 26.º - Nutrição e Alimentação	16
Artigo 27.º - Higiene e Saúde	16
Artigo 28.º - Vestuário e Outros Artigos de Uso Pessoal	17
Artigo 29.º - Saídas ao Exterior	18
Artigo 30.º - Marcação de Férias	18
 CAPÍTULO VII – DIREITOS E DEVERES	 19
Artigo 31.º - Direitos e Deveres da ASAS Santa Joana	19
Artigo 32.º - Direitos das Crianças	19
Artigo 33.º - Direitos e Deveres do Responsável Parental	20
 CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS	 21
Artigo 34.º - Quadro de Pessoal	21
Artigo 35.º - Recolha e Tratamento de Dados Pessoais	21
Artigo 36.º - Utilização de Imagem	21
Artigo 37.º - Donativos e Ofertas	22
Artigo 38.º - Livro de Reclamações	22
Artigo 39.º - Livro de Ocorrências	22
Artigo 40.º - Negligência e Maus Tratos	22
Artigo 41.º - Integração de Lacunas	23
Artigo 42.º - Resolução Alternativa de Litígios de Consumo	23
Artigo 43.º - Casos Omissos	23
Artigo 44.º - Alterações ao Presente Regulamento	23
Artigo 45.º - Entrada em Vigor	24

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1.º

DENOMINAÇÃO E SEDE

1. A Associação de Solidariedade e Acção Social de Santa Joana, doravante designada por ASAS Santa Joana, é uma associação reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos.
2. A ASAS Santa Joana rege-se pelos princípios que orientam as IPSS no âmbito dos serviços e equipamentos sociais de apoio prestado à família, regulados pelo Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro e subsequentes alterações legislativas.
3. A ASAS Santa Joana encontra-se registada na Direção Geral da Segurança Social em 10/02/1994, sob o número 18/94, a fls. 178, no livro 5 das Associações de Solidariedade Social, com o número de identificação fiscal 503 381 241.
4. A ASAS Santa Joana situa-se no Caminho da Grinelândia, na freguesia de Santa Joana, concelho e distrito de Aveiro.

ARTIGO 2.º

ÂMBITO E APLICAÇÃO

1. O presente quadro normativo aplica-se à resposta social de *Creche*.
2. A ASAS Santa Joana e o Centro Distrital de Aveiro do Instituto da Segurança Social celebraram um Acordo de Cooperação para a resposta social Creche, em 19 de dezembro de 2012.

ARTIGO 3.º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O presente Regulamento estabelece as normas de funcionamento desta resposta social, de acordo com:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro – aprova o estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho, que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P., e as IPSS ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- c) Lei n.º 2/2022 de 3 de janeiro - define o alargamento progressivo da gratuidade das creches e das amas do Instituto da Segurança Social, I. P.;

- d) Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro, que procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 99/2011 de 28 de setembro e 33/2014 de 4 de março, introduzindo a comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento dos estabelecimentos de apoio social;
- e) Portaria n.º 304/2022 de 22 de dezembro, que procede à primeira alteração à Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches.
- f) Portaria n.º 75/2023, de 10 de março, que procede à segunda alteração à Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches e creches familiares;
- g) Portaria n.º 426/2023 de 11 de dezembro, que procede à terceira alteração à Portaria n.º 262/2011 de 31 de agosto, alterada pela Portaria n.º 411/2012 de 14 de dezembro e pela Portaria n.º 190-A/2023 de 5 de julho, que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das creches;
- h) Protocolo de Compromisso em vigor;
- i) Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNC.

ARTIGO 4.º

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno visa:

- a) Integrar um conjunto de normas que visam criar condições para responder às necessidades e interesses dos clientes, pormenorizando os direitos e os deveres dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição;
- c) Promover a participação ativa do responsável parental na resposta social.

ARTIGO 5.º

CONCEITO E OBJETIVOS

1. A Creche é um equipamento de natureza socioeducativa, vocacionado para o apoio à família e à criança, destinado a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.
2. A Creche tem por objetivos:
 - 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 6.º

DESTINATÁRIOS DA CRECHE

São destinatários da Creche as crianças até aos 3 anos de idade.

ARTIGO 7.º

PRINCÍPIOS EDUCATIVOS

Os princípios educativos que orientam a equipa de trabalho são os preconizados pelo Conselho Nacional de Educação, assentes numa filosofia de respeito pela criança, nomeadamente:

- a) Envolver as crianças nas atividades/dinâmicas que promovam o seu desenvolvimento;
- b) Investir em tempos de qualidade;
- c) Compreender as formas de comunicação de cada criança;
- d) Focar-se na criança como um todo e não apenas num determinado nível de desenvolvimento;
- e) Respeitar as crianças enquanto pessoas de valor e ajudar a reconhecer e a lidar com os sentimentos;
- f) Ser verdadeiro nos sentimentos relativamente às crianças;
- g) Modelar os comportamentos a ensinar;
- h) Reconhecer os problemas como oportunidades de aprendizagem e deixar as crianças resolver as próprias dificuldades;
- i) Ajudar a construir sentimentos de segurança e de autoestima, promovendo atividades que desenvolvam a confiança em si;
- j) Promover o desenvolvimento de cada fase etária.

ARTIGO 8.º

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Para a prossecução dos seus objetivos, a Creche proporciona um conjunto diversificado de atividades e serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança;
- b) Nutrição e alimentação, qualitativa e quantitativamente adequadas 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 de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
- f) Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da Creche e desenvolvimento da criança.

ARTIGO 9.º

PROJETO PEDAGÓGICO

1. Para a prossecução dos objetivos referidos no art.º 5, número 2, é elaborado e executado um projeto pedagógico que constitui o instrumento de planeamento e acompanhamento das atividades desenvolvidas pela Creche, de acordo com as características das crianças.
2. Do projeto pedagógico fazem parte:
 - a) O plano de atividades sociopedagógicas que contempla as ações educativas promotoras do desenvolvimento global das crianças, nomeadamente motor, cognitivo, pessoal, emocional e social;
 - b) O plano de informação que integra um conjunto de ações de sensibilização das famílias na área da parentalidade.
3. O projeto pedagógico, dirigido a cada grupo de crianças, é elaborado pela equipa técnica com a participação das famílias e, sempre que se justifique, em colaboração com os serviços da comunidade, devendo ser avaliado semestralmente e revisto quando necessário.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE CANDIDATURA

ARTIGO 10.º

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão na resposta social Creche:
 - a) Crianças até aos 3 anos de idade.
 - b) Aceitação das normas do presente Regulamento.
2. As crianças com medidas de promoção e proteção, aplicadas pela Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) ou pelos tribunais, com indicação de frequência de Creche, têm acesso e admissão obrigatória na resposta social Creche, ainda que, para o efeito, seja criada vaga extra.

ARTIGO 11.º **CANDIDATURA**

1. Para efeito de admissão da criança, deverá ser preenchida a ficha inscrição, que se encontra na secretaria da Instituição, que fará parte integrante do processo individual da criança.
2. Com a ficha de inscrição, deverão ser apresentados os seguintes documentos:
 - a) Cartão de Cidadão da criança e dos responsáveis parentais;
 - b) Declaração médica que ateste que a criança é portadora de deficiência;
 - c) Comprovativo da frequência de instituição de ensino quando a criança é filha de mãe e pai estudantes menores;
 - d) Comprovativo de que os responsáveis parentais beneficiam de assistência pessoal no âmbito de Apoio à Vida Independente ou do estatuto de cuidador informal principal, ou de que a criança se encontra em situação de acolhimento ou em casa de abrigo;
 - e) Comprovativo do escalão do abono de família ou da prestação social Garantia para a Infância;
 - f) Certidão de constituição de agregado familiar obtida no Portal das Finanças;
 - g) Certidão de domicílio fiscal que pode ser obtida no Portal das Finanças;
 - h) Comprovativo do local de trabalho dos responsáveis parentais.
3. Em situações especiais, pode ser solicitada certidão de sentença judicial que regule o poder paternal.
4. Salvaguarda feita a motivos de saúde pública e a outros que o justifiquem, o candidato poderá solicitar uma visita geral às instalações da resposta social da Creche, sem perturbar o regular funcionamento da mesma, cumprindo as normas de higiene e segurança dos diferentes espaços.
5. É realizada uma seleção dos candidatos de acordo com os critérios de seleção e priorização de candidaturas estabelecidos no art.º 11, número 2, do presente Regulamento.
6. As inscrições decorrem ao longo do ano e as admissões são efetuadas sempre que surge uma vaga na resposta social.
7. No caso de inexistência de vaga, a candidatura passa a integrar uma lista de espera.

ARTIGO 12.º **CRITÉRIOS DE ADMISSÃO E PRIORIZAÇÃO**

1. A admissão em Creche decorre da 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 familiar, bem como de outras circunstâncias conducentes à desvantagem social da criança e da respetiva família.

2. Sempre que a capacidade da Creche não permita a admissão total das crianças inscritas, a seleção dos candidatos far-se-á de acordo com os seguintes critérios de admissão e priorização:
- i. Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
 - ii. Crianças com deficiência/incapacidade;
 - iii. 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 casa abrigo;
 - iv. Crianças com irmãos que, comprovadamente, pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta social desenvolvida pela mesma entidade;
 - v. 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;
 - vi. 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;
 - vii. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - viii. Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da ASAS Santa Joana;
 - ix. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação desenvolvam atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - x. Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
3. Em caso de igualdade de critérios de admissão, prevalecerá, para efeitos de preenchimento de vaga, a antiguidade da inscrição.

ARTIGO 13.º

GESTÃO DA LISTA DE ESPERA

1. A lista de espera é composta por todos os candidatos que, após realização da inscrição, não obtenham vaga no momento.
2. A inscrição é válida por um período de um ano, tendo o responsável parental de a renovar se assim o pretender.
3. A lista de espera é revista sempre que surja uma vaga.
4. São critérios para retirada de lista de espera:

- a) Integração noutra Instituição;
- b) Integração no Estabelecimento de Educação Pré-escolar;
- c) Comunicação, por parte do responsável parental, de desistência da lista de espera;
- d) Falsas declarações.

CAPÍTULO III

MEDIDA DA GRATUITIDADE DA CRECHE

ARTIGO 14.º GRATUITIDADE

1. O pagamento devido pelos agregados familiares das crianças nascidas após 1 de setembro de 2021, inclusive, é suportado pelo Instituto da Segurança Social, I.P.
2. A medida da gratuitidade abrange:
 - a) Todas as atividades e serviços constantes do artigo 8.º;
 - b) Todas as despesas inerentes ao processo de inscrição e seguros.
3. Apenas as atividades extra projeto pedagógico, de caráter facultativo, que a instituição pretenda desenvolver e nas quais os pais ou representantes legais inscrevam as crianças estão excluídas da medida da gratuitidade.

CAPÍTULO IV

PROCESSO DE ADMISSÃO

ARTIGO 15º ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, a mesma é registada e analisada pelo/a Diretor/a Técnico/a da Creche, a quem compete elaborar a proposta de admissão. Esta proposta é baseada num parecer técnico que terá em consideração as condições e os critérios de admissão e priorização, constantes de Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção ou quem validamente a represente (nomeadamente através da delegação específica para o efeito), sempre fundamentada em parecer técnico prévio.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao candidato, o qual será solicitado a concretizar processo de admissão através de uma entrevista.
4. Aquando da admissão, o cliente deve apresentar os seguintes documentos:

- a) Declaração médica em caso de patologia que determine necessidades especiais de saúde da criança, tais como dieta, medicação, alergias e outros;
 - b) Boletim de vacinas;
 - c) Declaração assinada pelo responsável parental em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo individual.
5. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual.
6. O responsável parental fica obrigado a comunicar à Instituição qualquer alteração dos dados fornecidos.
7. Vista como um meio privilegiado de comunicação/articulação entre a equipa técnica e a família, e vice-versa, recomenda-se que, no ato de admissão, o responsável parental proceda à aquisição de uma caderneta, que se encontra disponível na secretaria da Instituição (de acordo com o preçário em vigor).
8. Caso os responsáveis parentais não demonstrem interesse na atribuição de vaga, a candidatura é anulada e retirada da lista de espera.

ARTIGO 16.º

PERÍODO DE ACOLHIMENTO

1. Durante o período de acolhimento são implementadas estratégias, que constam do Programa de Acolhimento, para minorar a ansiedade de separação da criança através de uma frequência gradual.
2. Será solicitado aos pais que acompanhem e apoiem a ASAS Santa Joana na prestação dos serviços à criança, com vista à sua plena integração e desenvolvimento.
3. É realizada uma análise/avaliação diária da integração da criança, que é comunicada ao responsável parental.
4. No final do período de acolhimento, é elaborado o relatório, que é validado pelo responsável parental.

ARTIGO 17.º

RENOVAÇÃO ANUAL DA FREQUÊNCIA DA CRECHE

É obrigatória a renovação anual da frequência da Creche, até ao dia 15 de abril, sob pena de não ser garantida a possibilidade de frequência da resposta social no ano letivo seguinte.

ARTIGO 18.º

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Nos termos da legislação em vigor, uma vez efetuada a matrícula, é celebrado um contrato de prestação de serviços entre a ASAS Santa Joana e o responsável parental.

2. Do contrato é entregue um exemplar ao responsável parental e arquivado outro no processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. No ato da celebração do contrato de prestação de serviços será entregue ao responsável parental um exemplar do Regulamento Interno.
5. Sempre que houver alterações ao Regulamento Interno, as mesmas são comunicadas aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais.
6. Sempre que o contrato cessa, o cliente fica sujeito a nova candidatura.

ARTIGO 19.º

ATIVIDADES EXTRA PROJETO PEDAGÓGICO

1. A frequência das atividades extra projeto pedagógico é facultativa, encontrando-se sujeita a inscrição e a um pagamento mensal.
2. Uma vez realizada a inscrição nas atividades extra projeto pedagógico, o responsável parental compromete-se a que o/a seu/sua educando/a as frequente até ao final do ano letivo, assumindo, assim, caráter obrigatório após o início da sua frequência.
3. O pagamento das atividades extra projeto pedagógico deverá ser efetuado até ao dia 10 do mês em curso, na secretaria da ASAS Santa Joana, durante o horário de funcionamento da mesma, ou por débito direto ou através de transferência bancária para o NIB 0035.0123.0013.3366.2305.0. Sempre que efetuado por débito direto ou por transferência bancária, solicita-se que:
 - a) sejam indicados, no descritivo, os primeiro e último nomes do cliente;
 - b) sempre que possível, o responsável parental proceda ao envio do referido comprovativo por email para secretaria@asassanta joana.pt.
4. Quando o dia 10 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
5. Ultrapassado o prazo de pagamento definido no número 2, será aplicada uma coima de 1,00 €/dia.
6. Não são aplicados descontos às atividades extra projeto pedagógico.

ARTIGO 20.º

APÓLICE DE SEGUROS PESSOAIS

1. A ASAS Santa Joana contratará anualmente uma apólice de seguros pessoais, que abrange todas as crianças que frequentam a resposta social.
2. O seguro não abrange objetos pessoais que a criança possa utilizar ou trazer para a Creche, como, por exemplo, óculos, objetos de ouro, entre outros.

ARTIGO 21.º

PROCESSO INDIVIDUAL DA CRIANÇA

1. Do processo individual da criança deve constar:
 - a) Ficha de inscrição;
 - b) Critérios de admissão aplicados;
 - c) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - d) Exemplar da apólice de seguros pessoais;
 - e) Horário habitual de permanência da criança na Creche;
 - f) Identificação, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - g) Autorização, devidamente assinada pelo responsável parental, com identificação da(s) pessoa(a) a quem a criança pode ser entregue;
 - h) Identificação e contacto do médico assistente;
 - i) Declaração médica em caso de patologia que determine necessidade de cuidados especiais, tais como dieta, medicação, alergias e outros;
 - j) Comprovativo da situação das vacinas;
 - k) Informação sobre a situação sociofamiliar;
 - l) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - m) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
2. O processo individual é de acesso restrito e deve ser permanentemente atualizado, assegurando a Instituição o seu arquivo, em conformidade com a legislação vigente.
3. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelo responsável parental.

ARTIGO 22º

CESSAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. O contrato de prestação de serviços cessa:
 - a) Por iniciativa do responsável parental
 - i. A cessação produz efeitos após 30 dias, contados a partir da data de entrega do impresso preenchido para o efeito, disponível na Instituição, e que poderá ser solicitado à Direção Técnica da resposta social;
 - b) Por iniciativa da ASAS Santa Joana
 - i. Se verificar a prestação de falsas declarações aquando do processo de admissão;
 - ii. Sempre que o cliente, grave ou reiteradamente, viole as regras do Regulamento Interno, coloque em causa ou prejudique a boa organização e/ou funcionamento

dos serviços, o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição. A decisão de cessar o contrato é da competência da Direção, sob proposta da Diretora Técnica, após respetivas diligências para apuramento dos factos e audição dos respetivos intervenientes e responsáveis diretos.

- iii. A cessação do contrato por iniciativa da ASAS Santa Joana produz efeitos após 30 dias, contados a partir da comunicação, por escrito, da decisão ao cliente e ao representante legal.
2. O contrato de prestação de serviços extingue-se em caso de cessação do Acordo de Cooperação celebrado entre a ASAS Santa Joana e o Centro Distrital de Aveiro do Instituto da Segurança Social.

CAPÍTULO VI

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 23.º

HORÁRIO E FUNCIONAMENTO

1. A Creche funciona de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 19h00.
2. É da responsabilidade da Direção a definição anual dos períodos de encerramento da Creche.
3. A Creche encerra aos fins de semana e feriados, nacionais e municipal (12 de maio), dias 24 e 31 de dezembro, na terça-feira de Carnaval, na segunda-feira de Páscoa e noutros previstos no Acordo Coletivo de Trabalho pelo qual esta Instituição se rege.
4. O período anual de interrupção da atividade ocorrerá dos dias 16 a 31 de agosto.
5. Poderão ainda ser definidas outras datas de encerramento por deliberação da Direção, sempre que seja concedida qualquer tolerância aos trabalhadores ou decorrentes da necessidade da realização de obras, de manutenção/conservação dos espaços/equipamentos e de ações de desinfeção e limpeza geral.
6. Os períodos de encerramento referidos no número anterior serão comunicados com uma antecedência mínima de 30 dias.
7. A Creche pode encerrar sem o aviso prévio de 30 dias, por indicação dos serviços oficiais de saúde, por crises pandémicas, por causas naturais ou por questões de segurança das pessoas e/ou da estrutura do edifício.

ARTIGO 24.º

ATENDIMENTO AO RESPONSÁVEL PARENTAL

1. A Diretora Técnica da Creche e a Educadora disporão de um horário para atendimento ao responsável parental, que se encontrará afixado em local visível nas instalações do estabelecimento.
2. No início do ano letivo, a Diretora Técnica promoverá uma reunião com o responsável parental.

ARTIGO 25.º

ACESSO À CRECHE

1. A receção da criança ocorrerá até às 09h30 (exceção feita a crianças de Berçário), devendo o responsável parental tocar à campainha e, depois de se identificar, dirigir-se à sala da criança.
2. A segurança das crianças deve ser uma prioridade de todos. Por esse motivo, pede-se aos pais/responsáveis parentais que tenham o cuidado de fechar a porta de acesso ao edifício da Creche sempre que entrem ou saiam.
3. Sempre que o responsável parental não cumpra o horário de entrada referido no número um, deve, logo que possível, comunicar à responsável da sala o motivo do atraso e hora prevista de entrada.
4. Após a hora limite fixada no número um, o portão de entrada para veículos permanecerá encerrado, e a criança será rececionada à porta de entrada do edifício da Creche.
5. Em todas as salas da Creche, proceder-se-á ao registo de assiduidade, anotando-se diariamente as presenças e as ausências das crianças.
6. Não é aconselhável a entrada do responsável parental na sala da criança, nem a realização de visitas durante o dia, de forma a não interromper as atividades.
7. Além da troca de informação, diária e presencial, aquando da receção e entrega das crianças, qualquer comunicação da parte do responsável parental ou da Instituição deverá ser efetuada por escrito na caderneta ou por correio eletrónico.
8. Na hora da saída, a criança só será entregue a pessoas devidamente identificadas (através da apresentação do documento de identificação) e autorizadas pelo responsável parental no momento de admissão (em impresso próprio da Instituição) e/ou sempre que a informação seja por este dada por escrito (email ou caderneta escolar), por telefone ou pessoalmente.
9. Ao responsável parental que, por norma, não respeite o horário de saída (19h00) será cobrada uma coima de 5,00€. O valor da coima deverá ser pago até ao final do mês em curso.

ARTIGO 26.º **NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO**

1. São fornecidos, diariamente, o reforço do pequeno-almoço, o almoço, o lanche e o reforço ao fim do dia.
2. As refeições têm os seguintes horários, podendo, no entanto, sofrer alterações:
 - a) Reforço alimentar até às 09h30;
 - b) Almoço a partir das 11h00;
 - c) Lanche a partir das 15h00.
 - d) Reforço alimentar a partir das 18h00.
3. O plano alimentar é estabelecido tendo em conta as necessidades inerentes às diferentes fases do desenvolvimento da criança.
4. As ementas são afixadas semanalmente, em local visível, para conhecimento do responsável parental.
5. Por motivos de força maior, as ementas poderão sofrer alterações, sendo dado conhecimento das mesmas.
6. Os pedidos de alteração à ementa que impliquem a substituição de alimentos aos quais a criança seja alérgica necessitam de prescrição médica comprovativa.
7. Em situações pontuais, se a criança necessitar de dieta alimentar especial, deverá o responsável parental informar a educadora responsável pela respetiva sala, a fim de ser providenciada junto da cozinha alimentação especial.
8. Em casos excecionais, as dietas que impliquem a aquisição de produtos específicos para uso exclusivo de um cliente poderão originar encargos adicionais a suportar pelo responsável parental, dependendo da sua situação económica.
9. No caso das crianças que utilizam aleitamento artificial ou que, por opção do responsável parental, consumam produtos que sejam diferentes dos que habitualmente são adquiridos pela ASAS Santa Joana, estes ficarão a cargo do responsável parental.

ARTIGO 27.º **HIGIENE E SAÚDE**

1. As crianças que usam fraldas/toalhetes/creme devem ter na Creche os mesmos, em quantidade suficiente, para acudir às necessidades.
2. As crianças que adoecem não poderão frequentar a Creche enquanto o seu estado de saúde o não aconselhar, quer para o seu próprio bem-estar quer para não comprometer a saúde das restantes crianças.
3. O responsável parental deverá informar a educadora responsável sempre que a criança tenha tido indisposições noturnas, queixas ou outras perturbações.

4. As crianças portadoras de parasitas, como piolhos e lêndeas, só poderão regressar à Creche após a desparasitação e com a cabeça totalmente limpa, a fim de se evitar o contágio e a propagação às demais crianças.
5. Em caso de acidente durante a permanência da criança na Instituição, ser-lhe-ão prestados os primeiros socorros, sendo a mesma encaminhada, conforme a gravidade da ocorrência, para a enfermaria da Instituição ou para o Hospital. O responsável parental, que será imediatamente contactado, deve ir ao encontro da criança, com a maior brevidade possível, para proceder ao seu acompanhamento.
6. Verificando-se uma situação de doença durante a permanência da criança na Creche, o responsável parental será informado, devendo este, caso lhe seja solicitado pela Instituição, dirigir-se com a maior brevidade possível à Creche, a fim de efetuar as diligências que se considerem necessárias ao rápido encaminhamento e tratamento da criança.
7. Em caso de febre, será administrado à criança um medicamento para baixar a temperatura, mediante autorização do responsável parental, e este deverá dirigir-se à Instituição com a maior brevidade possível.
8. Para a administração de medicamentos, o responsável parental deverá preencher um impresso próprio, fornecido pela Instituição (a solicitar na própria sala), no qual deve registrar o fim ao qual a medicação se destina, bem como a posologia e a hora a que deve ser tomada.
9. Os antibióticos só poderão ser administrados quando acompanhados de declaração médica ou fotocópia da receita médica, onde conste a designação do medicamento, a posologia e a duração do tratamento.
10. Todos os medicamentos devem ser entregues à educadora responsável pela sala.

ARTIGO 28.º

VESTUÁRIO E OUTROS ARTIGOS DE USO PESSOAL

1. Todos os objetos pessoais, designadamente as mochilas, o vestuário e outros objetos que possam ser trocados, devem ter a identificação da criança.
2. É obrigatório o uso de bibe (após a aquisição da marcha) e de chapéu, sendo o custo de ambos suportado pelo responsável parental.
3. No início da frequência, as crianças devem trazer para a Creche o material indicado pela Instituição, nomeadamente:
 - a) Biberão de leite e água (se aplicável);
 - b) Chupeta (se aplicável);
 - c) Objeto preferido para dormir (se aplicável);
 - d) Babete (se aplicável);
 - e) Fraldas (se aplicável);
 - f) Toalhetes (se aplicável);

- g) Creme de muda de fralda (se aplicável);
- 4. As crianças devem trazer diariamente:
 - a) Um saco/mochila, devidamente identificado, com o nome da criança;
 - b) Uma muda de roupa completa;
 - c) Um saco plástico para a roupa suja.
- 5. O vestuário utilizado pela criança deve ser prático.
- 6. A roupa de cama para usar durante o dia é da responsabilidade da ASAS Santa Joana.
- 7. A ASAS Santa Joana não se responsabiliza por ouro, brinquedos, dinheiro ou quaisquer outros objetos de que as crianças sejam portadoras.

ARTIGO 29.º

SAÍDAS AO EXTERIOR

- 1. Ao longo do ano letivo, poderão ser organizadas saídas para as crianças a partir dos dois anos de idade.
- 2. As saídas previstas só serão efetuadas com o conhecimento e o consentimento do responsável parental.
- 3. A não entrega da autorização assinada pelo responsável parental, na data estipulada, implica a não autorização da saída.
- 4. As saídas que impliquem pagamento serão previamente comunicadas ao responsável parental.

ARTIGO 30.º

MARCAÇÃO DE FÉRIAS

- 1. Anualmente, o responsável parental deve comunicar à Instituição, até ao final do mês de abril, o período de férias do/a seu/sua educando/a. Esta comunicação será feita em impresso próprio, a facultar pela Instituição.
- 2. Se o responsável parental tiver de interromper ou alterar as suas férias, deverá entregar uma declaração, a fim de justificar a interrupção/alteração das mesmas.
- 3. Caso o responsável parental não tenha direito a férias, deverá entregar uma declaração, mencionando o motivo.
- 4. Não poderão ser consideradas férias os dias em que a criança não frequenta a resposta social de Creche por motivo de doença.
- 5. Relembrem-se os responsáveis parentais de que a criança, para seu próprio benefício, não deve permanecer na Creche por um período superior ao estritamente necessário.

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 31.º

DIREITOS E DEVERES DA ASAS SANTA JOANA

1. Constituem direitos da ASAS Santa Joana:
 - a) Ter acesso à informação necessária à identificação das crianças que frequentam a Creche, bem como do responsável parental;
 - b) Ser informada das características e necessidades específicas das crianças que lhe são confiadas;
 - c) Ser informada, em devido tempo, do estado de saúde e das prescrições de ordem clínica e medicamentosa de cada criança;
 - d) Convocar reuniões com o responsável parental, com vista à avaliação do/a educando/a e à melhor adequação da resposta social às suas necessidades;
 - e) Receber atempadamente o pagamento das atividades extra projeto pedagógico, se inscrita a criança nas mesmas;
 - f) Exigir a apresentação de documentação comprovativa sempre que a informação apresentada suscite dúvidas.
2. Constituem deveres da ASAS Santa Joana:
 - a) Respeitar as crianças na sua individualidade;
 - b) Providenciar para que todas as crianças tenham um acolhimento e um atendimento personalizados, de acordo com as suas necessidades específicas;
 - c) Assegurar o bom funcionamento dos serviços;
 - d) Avaliar o serviço através da auscultação dos utilizadores;
 - e) Colaborar no despiste, tão precoce quanto possível, de necessidades educativas especiais, promovendo adequado encaminhamento das crianças necessitadas;
 - f) Guardar sigilo relativamente aos dados constantes do processo individual das crianças ou de outros documentos que lhes digam respeito;
 - g) Cumprir e fazer cumprir as disposições legais e as normas do presente Regulamento.

ARTIGO 32.º

DIREITOS DAS CRIANÇAS

Todas as crianças admitidas na Creche têm direito a:

- a) Ser respeitadas na sua individualidade, na sua independência e dependência e no seu ritmo de desenvolvimento e aprendizagem;
- b) Beneficiar de acolhimento e atendimento personalizados e serem ajudadas nas suas dificuldades e estimuladas nos seus êxitos;

- c) A receber os serviços acordados;
- d) Ter um ambiente equilibrado e harmonioso;
- e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;
- f) Usufruir de espaços limpos e acolhedores.

ARTIGO 33.º

DIREITOS E DEVERES DO RESPONSÁVEL PARENTAL

1. O responsável parental tem os seguintes direitos:
 - a) Receber um exemplar deste Regulamento Interno no ato de celebração do contrato de prestação de serviços;
 - b) Ser informado da evolução do/a seu/sua educando/a;
 - c) Obter informações acerca das matérias relevantes do processo educativo do/a seu/sua educando/a e ser esclarecido acerca do funcionamento da Creche;
 - d) Autorizar ou recusar a participação do/a seu/sua educando/a em atividades a desenvolver pela Creche fora das instalações;
 - e) Participar em todas as festas e atividades previstas e organizadas durante o ano com essa finalidade.
2. O responsável parental da criança tem os seguintes deveres:
 - a) Cooperar com a comunidade escolar na educação do/a seu/sua educando/a;
 - b) Informar, por escrito, a Creche sempre que se verifiquem alterações ao estado de saúde da criança;
 - c) Tratar com respeito os/as funcionários/as da ASAS Santa Joana, cumprindo as instruções, sem prejuízo do direito de reclamação;
 - d) Tratar com respeito todos/as os/as outros/as clientes da Instituição;
 - e) Incutir no/a seu/sua educando/a o dever de respeito por todos os elementos da comunidade educativa;
 - f) Valorizar junto do/a seu/sua educando/a a autoridade e o trabalho das educadoras;
 - g) Providenciar para que o/a seu/sua educando/a se apresente sempre asseado/a na Creche;
 - h) Informar o/a Diretor/a Técnico/a no caso de ausência do/a seu/sua educando/a, bem como do motivo e do período provável dessa ausência;
 - i) Informar o/a Diretor/a Técnico/a dos motivos da desistência de frequência do/a seu/sua educando/a;
 - j) Zelar pelo asseio, conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e material existentes no Complexo Social (no caso de danificação por dolo do material/equipamento existente no Complexo Social, o responsável parental fica obrigado ao pagamento do mesmo);

- k) Cumprir mensalmente, no prazo estipulado, com o pagamento das atividades extra projeto pedagógico em que tenha inscrito o/a seu/sua educando/a;
- l) Interessar-se pelo crescimento e melhoria dos serviços prestados pela Creche e zelar pelo seu prestígio, quer dentro da comunidade, quer fora dela.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 34.º

QUADRO DE PESSOAL

1. Em conformidade com a legislação aplicável, a ASAS Santa Joana dispõe de uma equipa de profissionais que assegura a prestação dos serviços inerentes à resposta social Creche, cujo mapa de pessoal e respetivos horários se encontra afixado em local visível nas instalações da ASAS Santa Joana.
2. A ASAS Santa Joana cumpre o estatuído no art.º 2, n.ºs 1 e 2 da Lei n.º 113/2009 de 17 de setembro, analisando anualmente o certificado de registo criminal de todos os trabalhadores adstritos a esta resposta social e, na sequência de ponderação da informação aí constante, declara serem pessoas idóneas para o exercício das respetivas funções.

ARTIGO 35.º

RECOLHA E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. A recolha e tratamento de dados pessoais da criança e do responsável parental são efetuados com o seu consentimento informado, nos termos definidos em declaração específica para o efeito.
2. No âmbito da prestação de serviços, os dados pessoais da criança e do responsável parental poderão ser partilhados com outras entidades, no cumprimento de obrigações legais.
3. No âmbito da prestação de serviços, a informação relativa à criança e ao responsável parental será partilhada com os/as funcionários/as da ASAS Santa Joana, adstritos/as à Creche, na medida do estritamente necessário.

ARTIGO 36.º

UTILIZAÇÃO DE IMAGEM

1. A captação e utilização da imagem do cliente estão sujeitas a autorização prévia do responsável parental.

2. A captação e utilização da imagem da criança em fotografias e vídeos têm por objetivo a sua utilização na divulgação da atividade da ASAS Santa Joana, na internet em www.asassantajoana.pt e em apresentações públicas, tais como conferências, ações de formação, jornais, redes sociais, exposições, conferências, entre outros.

ARTIGO 37.º

DONATIVOS E OFERTAS

1. Ao abrigo da lei do mecenato, Decreto-Lei 74/99, a ASAS Santa Joana aceita os donativos realizados de forma solidária e voluntária, os quais contribuem para a sustentabilidade e futuro da Instituição, numa ótica de reconhecimento pelo trabalho desenvolvido.
2. Os donativos poderão ser efetuados na secretaria ou por transferência bancária, mediante a emissão do respetivo recibo.
3. Ao preencher a declaração anual de IRS, e sem qualquer custo, qualquer pessoa poderá efetuar um donativo, correspondente a 0,5% do valor liquidado no IRS, devendo, para o efeito, indicar o número de contribuinte da ASAS (503 381 241), no quadro destinado à consignação de 0,5% do IRS.

ARTIGO 38.º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. A Instituição dispõe de Livro de Reclamações, nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
2. O aviso sobre a existência do Livro de Reclamações, encontra-se afixado em local visível.
3. O Livro de Reclamações encontra-se na Secretária, porém poderá ser solicitado junto do/a Diretor/a Técnico/a da Instituição ou coordenador/a técnico/a da resposta social.
4. Poderá também efetuar a reclamação em <https://www.livroreclamacoes.pt>.

ARTIGO 39.º

LIVRO DE OCORRÊNCIAS

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

ARTIGO 40.º

NEGLIGÊNCIA E MAUS TRATOS

A ASAS dispõe de uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos aos clientes, de acordo com o estabelecido no Manual da Qualidade da Segurança Social.

ARTIGO 41.º **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela ASAS Santa Joana, tendo em conta a legislação/normativos em vigor aplicáveis sobre a matéria.

ARTIGO 42.º **RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO**

De acordo com o disposto no artigo 18º da Lei 144/2016 que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, a ASAS Santa Joana informa que, em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes do contrato de prestação de serviços, a entidade de resolução alternativa de litígios aplicável é o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 Porto. Mais informações em <http://www.cicap.pt>.

ARTIGO 43.º **CASOS OMISSOS**

1. A interpretação e integração de normas do presente Regulamento são da competência da Direção da ASAS Santa Joana.
2. Compete à Direção emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.

ARTIGO 44.º **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente Regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do serviço da Creche, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Qualquer alteração a este Regulamento será comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P. até 30 dias antes da sua entrada em vigor, conforme o estipulado na alínea b) do n.º 2 do artigo 30.º do Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março.



REGULAMENTO INTERNO

CRECHE

ARTIGO 45.º **ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento Interno foi aprovado em reunião de Direção no dia 04 de junho de 2024 e entra em vigor a 04 de julho de 2024.

A Direção



Associação Solidariedade e Ação Social - ASAS Santa Joana

Caminho da Grinelândia, 3810-343 Aveiro

Tel: 234 318 005

Email: direcao@asassantajoana.pt

www.asassantajoana.pt