



# REGULAMENTO INTERNO

C  
E  
N  
T  
R  
O  
  
S  
O  
C  
I  
A  
L  
  
D  
A  
  
F  
O  
Z  
  
D  
O  
  
D  
O  
U  
R  
O



## CRECHE

Março de 2025



# **CAPÍTULO I**

## **DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA 1ª**

#### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro Social da Foz do Douro, sito na Rua D. Luís Filipe, 52, tem acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, desde 31/08/1998, para a resposta social da CRECHE, que se rege pelas seguintes normas:

### **NORMA 2ª**

#### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

A resposta social CRECHE rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria 196-A/2015, de um de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, alterado pela Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro, alterado pela Portaria n.º 198/2022, de 28 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, alterada pela Portaria n.º 411/2012, de 14 de dezembro pela Portaria n.º 190-A/2023 de 5 de julho – Define as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento da creche, quer seja da iniciativa de sociedades ou empresários em nome individual, quer de instituições particulares de solidariedade social ou equiparadas e outras de fins idênticos e de reconhecido interesse público;
- d) Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro, que procede à terceira alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Lei n.º 2/2022, de 3 de janeiro - alarga progressivamente a gratuidade da frequência de creche do sistema de cooperação e das amas do Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.);
- f) Portaria n.º 198/2022, de 28 de julho - Regulamenta 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.
- g) Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro - Define as condições específicas do alargamento da gratuidade da frequência de creche, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 159.º da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro;
- h) Protocolo de Cooperação em vigor;
- i) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- j) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

### **NORMA 3ª**

#### **DESTINATÁRIO 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 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) Incutir hábitos de higiene e de defesa da saúde;
- g) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

### **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 da criança;
- d) Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da Creche e desenvolvimento da criança;
- e) Atividades de exterior;
- f) Outras atividades/serviços prestados.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA 5ª**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. São condições de admissão na CRECHE:
  - a) Estar enquadrado nas condições referidas no n.º 1 da Norma 3ª;
2. A admissão de crianças portadores de deficiência ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco as restantes crianças ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Instituição e de articulação com as entidades parceiras.



## NORMA 6ª

### CANDIDATURA, ADMISSÃO E/OU RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO

1. Para efeito de candidatura deverá ser preenchida a ficha de candidatura, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
  - a) Atestado de residência com o agregado familiar, pedido na UFAFDN;
  - b) Declaração da entidade patronal dos Pais, confirmando o local de trabalho na UFAFDN;
  - c) Abono de Família e Prestação Social Garantia de Infância;
2. Após a entrega da candidatura, será feita uma entrevista para recolha de informação adicional à Ficha de Candidatura, devendo-se fazer acompanhar dos seguintes documentos:
  - a) Documento comprovativo da Regulação do Poder Paternal;
3. Para efeito de admissão, a ficha de candidatura fará parte integrante do processo da criança, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos ao Serviço Social:
  - a) Cartão de Cidadão da criança e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
  - b) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
  - c) Confirmação dos documentos constantes nos nº 1 e 2.
4. Em caso de dúvida, a Instituição reserva-se ao direito de solicitar outros documentos comprovativos.
5. As renovações de inscrição devem ser efetuadas, anualmente, na última quinzena de abril.
6. Caso a renovação de inscrição não seja efetuada até ao dia 30 de abril, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte.
7. Todas as crianças estão abrangidas pelo seguro de acidentes pessoais.

## NORMA 7ª

### CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão das crianças:
  - a) Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
  - b) Crianças com deficiência ou 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 frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade;
  - e) Crianças beneficiárias da prestação social - Garantia para a Infância ou com abono de família para crianças e jovens, enquadradas no 1.º e 2.º escalões, cujos Pais residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
  - f) Crianças beneficiárias da prestação social - Garantia para a Infância ou com abono de família para crianças e jovens, enquadradas no 1.º e 2.º escalões, cujos Pais desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
  - g) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos Pais residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
  - h) Crianças cujos Pais residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;



- i) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos Pais desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
  - j) Crianças cujos Pais desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
2. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
- a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física das crianças e colaboradores;
  - b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
  - c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da Instituição.

### **NORMA 8ª**

#### **ADMISSÃO**

1. Recebida a ficha de candidatura com os respetivos documentos e após a entrevista, a mesma será registada pelos Serviços Administrativos. De acordo com o nº de vagas existentes serão admitidas as crianças que à data da admissão cumpram as condições e os critérios constantes neste Regulamento Interno.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Diretora Técnica.
3. Após decisão da admissão da criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, acompanhado de uma entrevista que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
4. As crianças que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vaga, ficam automaticamente inscritas e o seu processo arquivado em pasta própria – Lista de candidatos.

### **NORMA 9ª**

#### **ACOLHIMENTO DAS NOVAS CRIANÇAS**

O acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os 30 dias, obedece às seguintes regras e procedimentos:

- a) No primeiro dia da criança no estabelecimento, a Educadora ficará disponível para acolher cada criança e família;
- b) Aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
- c) 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 DA CRIANÇA**

1. Do processo individual da criança deve constar:
  - a) Ficha de candidatura com todos os elementos de identificação da criança e sua família e respetivos comprovativos;
  - b) Critérios de admissão aplicados;
  - c) Data de início da prestação dos serviços;
  - d) Horário habitual de permanência da criança na Creche;



- e) Identificação e contacto 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 (dieta, medicação, alergias e outros);
  - h) Comprovação da situação das vacinas;
  - i) Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas, por escrito, para retirar a criança da Creche;
  - j) Informação sociofamiliar;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - l) Exemplar da apólice de seguro de acidentes pessoais;
  - m) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, em como autoriza a recolha e tratamento de dados pessoais;
  - n) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, em como autoriza a administração de ben-u-ron, em caso de febre superior 38,5° (sendo fornecida e atualizada a informação relativa à respetiva dosagem);
  - o) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, em como autoriza o registo fotográfico e vídeos das crianças para constituição do respetivo portefólio;
  - p) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
  - q) Plano Individual (PI) da criança;
  - r) Outros relatórios de desenvolvimento;
  - s) Registos da integração da criança;
  - t) Registo da data e o motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
2. O processo individual da criança é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantido sempre a sua confidencialidade.
  3. Cada processo individual está permanente atualizado.

## CAPÍTULO III

### REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA 11ª

#### HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. A Creche funciona das 07h45 às 19h15, de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados (inclui terça-feira de carnaval), dia 24 de dezembro, o dia da Instituição (a confirmar no início de cada ano letivo) e no mês de agosto salvo o exposto no n.º 6 deste artigo.
2. As crianças deverão entrar no estabelecimento até às 09h30, salvo justificação e aviso prévio.
3. A saída após as 19h15 implicará o pagamento de um valor suplementar:
  - A partir das 19h15, exclusive, até às 19h30 ..... **10 €**;
  - Das 19h31 às 19h45 ..... **15 €**;
  - Após as 19h46 ..... **20 €** por cada período, completo ou incompleto, de 15 minutos.



4. Se a Creche necessitar de fechar por motivos justificados, serão os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais avisados com a devida antecedência, sempre que possível.
5. A abertura da Creche no mês de agosto fica condicionada:
  - a) À necessidade de as famílias das crianças requererem em impresso próprio, até 30 de março, a frequência no mês de agosto;
  - b) O funcionamento da Creche no mês de agosto implica o seu encerramento, em pelo menos uma semana, para preparação das instalações para o ano seguinte.
6. A família deverá entregar a criança e os seus objetos pessoais, ao Colaborador da Instituição designado para o acolhimento.
7. A hora de chegada e de saída da criança é registada na caderneta digital, pelos Pais ou Familiares autorizados.
8. As crianças só podem ser entregues aos pais ou a adultos devidamente autorizados pelos primeiros em documento próprio.
9. A comunicação diária entre a família e a instituição é realizada através da caderneta digital, de uso obrigatório e cuja subscrição é paga anualmente.
10. A família deverá informar através da caderneta digital, eventuais ocorrências verificadas com a criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer e apresentar fotocópia da prescrição médica.
11. Os danos provocados, em bens da Instituição ou que nela estejam presentes, por uso imprudente ou abusivo dos utentes/familiares, implicam o pagamento da reparação.

## **NORMA 12ª**

### **PAGAMENTOS**

1. As atividades complementares ao projeto pedagógico, bem como a aquisição de uniforme ou de outros materiais, serão suportadas integralmente pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais.
2. Os pagamentos deverão ser efetuados diretamente na Secretaria em numerário ou cartão multibanco, através de transferência bancária para o **IBAN PT50 0035 0328 00000513430 29**. No caso de transferência bancária deverá ser enviado comprovativo de pagamento para o e-mail: [atendimento@centrosocialfozdouro.pt](mailto:atendimento@centrosocialfozdouro.pt).
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado, previamente à sua realização.
4. Horário da Secretaria:  
DO DIA 1 AO DIA 15: 8h30 – 12h45 / 13h15 – 17h00  
DO DIA 16 AO DIA 31: 8h30 – 12h15
5. Por motivos de força maior este horário poderá sofrer alterações.

## **CAPÍTULO IV**

### **DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

## **NORMA 13ª**

### **ALIMENTAÇÃO**

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada, fornecida pela Creche, mediante ementas semanais afixadas em local visível e adequado.
2. A alimentação diária é constituída por almoço, lanche da tarde e reforço a meio da manhã e final da tarde.



3. O leite/papa é fornecido pela Instituição, salvo se os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais optem por leite ou papa específica.
4. No caso de a criança ser alérgica a algum alimento, esse facto deve ser comunicado e devidamente comprovado, para eventual adequação da dieta alimentar.

#### **NORMA 14ª**

### **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 de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (por exemplo horários e dosagem), incluindo fotocópia da prescrição médica. Os produtos medicamentosos devem estar identificados com o nome da criança.
2. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vômitos ou diarreia, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão avisados, a fim de com a maior brevidade, retirarem a criança da Creche e providenciarem as diligências julgadas necessárias. No processo individual da criança consta o documento assinado para administração de antipirético. Após contacto telefónico com os pais, será administrada a dosagem indicada.
3. Em caso de acidente da criança na Creche, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão de imediato informados e as crianças serão imediatamente assistidas, inclusive encaminhadas para o hospital, sempre acompanhadas por um profissional da Creche.
4. As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são fornecidos pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais.
5. É frequente, em determinadas épocas do ano, o aparecimento de parasitas capilares. Com o propósito de evitar possíveis disseminações, semanalmente, as cabeças das crianças são observadas pela equipa pedagógica.

Caso se justifique, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão avisados, por escrito na caderneta, sendo pedido que, procedam à desparasitação, sem o que a criança não poderá retomar a sua frequência da Creche.

#### **NORMA 15ª**

### **VESTUÁRIO E OBJETOS DE USO PESSOAL**

1. É uniforme bata, chapéu, galochas, calças e casaco impermeável, previamente definidos pela Instituição, os quais devem ser adquiridos junto dos Serviços Administrativos. O valor é revisto anualmente.
2. O nome da criança deverá ser escrito em todas as peças do uniforme.
3. Por cima da bata, as crianças só poderão vestir casaco de malha de cor azul-marinho.
4. As crianças devem apresentar-se devidamente uniformizadas, sob pena de serem impedidas de frequentar a Instituição.
5. As peças do uniforme dever-se-ão apresentar devidamente limpas e ajustadas ao tamanho das crianças.
6. Nos dias de ginástica (previamente definidos e comunicados no desdobrável da respetiva sala), as crianças deverão usar o fato de treino.
7. No início do ano letivo os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais deverão entregar o seguinte material:
  - termómetro;
  - chupeta com corrente e respetiva caixa;
  - caneca ou biberão da água, biberões de leite;
  - toalhetes húmidos;



- pomada para a muda de fralda;
  - fraldas
  - pente ou escova.
  - leite/papas lácteas quando optem por uma marca específica;
  - muda de roupa completa (*peças interiores e exteriores*);
8. É importante estar atento não só ao tipo de vestuário e adereços usado pela criança tais como, anéis, medalhas, brincos, fios, etc., bem como aos objetos trazidos nos bolsos como por exemplo moedas, objetos pontiagudos, pois podem representar grave perigo para as crianças.
9. A Instituição não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.

## NORMA 16ª

### ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA

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

1. Cada Educadora dispõe de um email institucional, para ser usado em situações não urgentes. Semanalmente tem atribuída uma hora de atendimento aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, com marcação prévia.
  2. Após 30 dias de frequência da criança, será apresentado aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, o Plano de Acolhimento e no mês de outubro será elaborado o Plano Individual.
  3. Semestralmente serão realizadas reuniões com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, para apresentação do trabalho desenvolvido e devolução de grelha de parâmetros de avaliação da criança.
  4. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, serão envolvidos nas atividades realizadas na Creche, de acordo com o programa de atividades anual e do projeto pedagógico em vigor.
  5. Semestralmente, ou sempre que se justifique, serão realizadas reuniões/ações de capacitação/informação com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais (de acordo com o projeto pedagógico);
  6. É possível contactar pessoal ou telefonicamente com os técnicos da Instituição, conforme se indica a seguir:
    - Direção Técnica: 3ª feira – Com marcação prévia das 09h30 às 10h30
    - Serviço Social: 3ª feira – Com marcação prévia das 09h30 às 10h30
    - Direção Pedagógica: 4ª feira – das 16h30 às 17h00
- Poderão ainda ser estabelecidos diariamente contactos telefónicos com as Educadoras entre as 14h00 e as 15h00.
7. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, têm obrigatoriamente que avisar telefonicamente a Instituição, de véspera ou no próprio dia até às 09h30 sempre que a criança faltar, indicando a razão da ausência.
  8. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais deverão ter sempre o cuidado de informar com exatidão quais as moradas e telefones, de casa e do emprego. Em caso de mudança deverão, de imediato, informar os Serviços Administrativos.
  9. Em caso de desistência da criança da Instituição ou de qualquer uma das atividades de enriquecimento escolar, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais deverão comunicar com a Diretora Técnica /Serviços Administrativos por escrito, de acordo com a Norma 28, nº 2.
  10. EM CASO DE DESISTÊNCIA NÃO HAVERÁ LUGAR A REEMBOLSO DAS IMPORTÂNCIAS PAGAS, de acordo com a Norma 28, nº 2.



### **NORMA 17ª**

#### **ATIVIDADES PEDAGÓGICAS, LÚDICAS E DE MOTRICIDADE**

Estas atividades serão organizadas de acordo com o projeto educativo da Creche respeitando a idade e as necessidades específicas das crianças.

### **NORMA 18ª**

#### **ATIVIDADES DE EXTERIOR**

Inserido no plano pedagógico, a Creche organiza passeios e outras atividades no exterior, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade da criança.

1. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia e pagamento.
2. As atividades poderão exigir uma participação financeira complementar, de acordo com o n.º 3 da Norma 12ª.

### **NORMA 19ª**

#### **OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS**

Anualmente será apresentado aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais a opção formativa de atividades de enriquecimento curricular cujo funcionamento decorre entre os meses de outubro a junho, mediante inscrição da criança e pagamento mensal.

O valor de cada atividade apresentada, é revisto anualmente.

## **CAPÍTULO V**

### **RECURSOS**

#### **NORMA 20ª**

#### **INSTALAÇÕES**

As instalações da Creche são compostas:

1. Áreas reservadas às crianças:
  - 1.1 Salas de atividades organizadas por grupos etários.
  - 1.2 Sala de refeições.
  - 1.3 Instalações sanitárias.
  - 1.4 Recreio exterior.

#### **NORMA 21ª**

#### **PESSOAL**

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



**NORMA 22ª**  
**DIREÇÃO TÉCNICA**

A Direção Técnica da Instituição 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 23ª**

**DIREITOS E DEVERES DAS CRIANÇAS E FAMÍLIAS**

1. São direitos das crianças e famílias:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) 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) 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 necessidades;
  - 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 famílias:
  - a) Colaborar com a equipa pedagógica, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
  - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e os dirigentes da Instituição;
  - c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração deste contrato;
  - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
  - e) Proceder atempadamente aos pagamentos, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
  - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - g) Comunicar por escrito à Direção Técnica, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

**NORMA 24ª**  
**DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Instituição:
  - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;



- b) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
  - c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - d) 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.
  - e) Sanear rápida e eficazmente qualquer tipo de ingerência interna e externa.
2. São deveres da Instituição:
- a) Respeito pela individualidade das crianças 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) Assegurar a afetação e gestão de pessoal especializado para os fins que a Instituição se propõe desenvolver, nomeadamente, proceder anualmente à atribuição de uma equipa pedagógica adequada a cada sala;
  - d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
  - e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
  - f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
  - g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação das crianças;
  - h) Manter os processos das crianças atualizados;
  - i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos das crianças.
  - j) Prestar à família toda a informação relevante sobre a criança, pelos canais estabelecidos.

## **NORMA 25ª**

### **DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS**

O CSFD pode, na prossecução das suas atividades de apoio à família e à criança, acolher voluntários.

1. São direitos dos voluntários:
- a) Ser acolhido por um elemento da instituição a quem compete a sua integração, acompanhamento, apoio e avaliação técnica durante o tempo de voluntariado;
  - b) Participar nas atividades promovidas pela entidade acolhedora, nomeadamente na rotina de trabalho diário com os utentes, de acordo com os seus conhecimentos e motivações, interagindo diretamente com os mesmos;
  - c) Propor atividades de acordo com os seus conhecimentos e motivações, respeitando as orientações do projeto curricular de sala e projeto educativo;
  - d) Ter um ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
  - e) Participar das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
  - f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação;
  - g) Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
  - h) Enquadrar-se no regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social.



2. São deveres dos voluntários:
  - a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
  - b) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais das pessoas com quem colaboram;
  - c) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais e privados.

#### **NORMA 26ª**

### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com os pais ou com quem exerça as responsabilidades parentais, o qual deve ser assinado até 15 dias após a admissão da Criança.
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA 27ª**

### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DOS PAIS OU QUEM EXERÇA AS RESPONSABILIDADES PARENTAIS**

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à Diretora Técnica.
2. Quando a criança faltar por motivo de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada, com 8 dias de antecedência.
3. As ausências injustificadas superiores a 2 meses seguidos, serão interpretadas como uma denúncia contratual por parte dos Pais ou quem exerça as responsabilidades parentais.

#### **NORMA 28ª**

### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da Instituição.
2. Por denúncia, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, têm de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social ou de qualquer uma das atividades de enriquecimento escolar.
3. A cessação da prestação de serviço pode ainda ocorrer por:
  - a) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
  - b) A reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição;
  - c) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao Utente;
  - d) Não sejam regularizadas as dívidas até ao limite de 60 dias consecutivos.

#### **NORMA 29ª**

### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações.



## **NORMA 30ª**

### **REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

A Instituição dispõe de um sistema 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 31ª**

### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da Creche, resultante da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue um exemplar do Regulamento Interno aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestações de serviços.
4. Qualquer alteração ao presente regulamento será comunicada ao ISS.I.P. com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

## **NORMA 32ª**

### **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.

## **NORMA 33ª**

### **PENALIDADES**

1. Aos utentes que não cumprem as disposições finais deste regulamento, que pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou que provoquem danos a outros utentes, serão aplicadas seguintes penalidades:
  - a) Numa situação em que a advertência seja aplicada pela 1ª vez, a sanção pode ser apenas advertência verbal ou escrita;
  - b) Suspensão temporária de 5 a 15 dias;
  - c) Expulsão.
2. As penalidades mencionadas são da exclusiva competência da Direção da Instituição.

## **NORMA 34ª**

### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento Interno foi aprovado pela Direção em março de 2025 e entra em vigor em maio de 2025.

**Rua D. Luís Filipe, 52**

**4150 - 472 Porto**

**Telefone: 226181036**

**(Chamada de Rede Fixa Nacional)**

**[secretaria@centrosocialfozdouro.pt](mailto:secretaria@centrosocialfozdouro.pt)**

**[atendimento@centrosocialfozdouro.pt](mailto:atendimento@centrosocialfozdouro.pt)**