



OBRA DIOCESANA DE
PROMOÇÃO SOCIAL

Regulamento Interno

CRECHE

Capítulo I

Disposições gerais

Norma I

Âmbito de aplicação

As respostas sociais de creche, com Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social, I.P., Centro Distrital do Porto, com funcionamento em vários centros sociais pertencentes à Obra Diocesana de Promoção Social, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada no Livro nº 3 das Fundações de Solidariedade Social, fls. 10 e verso, sob a inscrição 110/85, com sede na cidade do Porto, regem-se pelas Normas seguintes.

Norma II

Legislação aplicável

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. Rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, na sua redação atual, que Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual, que 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, na sua redação atual, que define as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento da creche;

7

- d) Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro, que define as condições específicas do alargamento da gratuitidade 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;
- e) Lei n.º 2/2022, de 3 de janeiro, que estabelece o alargamento progressivo da gratuitidade das creches e das amas do Instituto da Segurança Social, I.P.;
- f) Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, na sua redação atual, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuitidade das creches e creches familiares, integradas no sistema de cooperação;
- g) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na sua redação atual, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- h) Protocolo de Cooperação em vigor;
- i) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- j) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

Norma III

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários da resposta social de creche as crianças com idades até aos 3 anos, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
2. Constituem objetivos da resposta social de 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.

Norma IV

Atividades e serviços

1. A resposta social de creche presta um conjunto de atividades e serviços, adequados à satisfação das necessidades da criança, designadamente:
 - 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 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.
2. Para a prossecução dos objetivos da resposta social de creche, é elaborado e executado um projeto pedagógico que constitui o instrumento de planeamento e acompanhamento das actividades desenvolvidas, de acordo com as características das crianças, e do qual fazem parte:
- a) O plano de actividades 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.

Norma V

Atividades complementares

1. A Instituição poderá disponibilizar, anualmente, um conjunto de atividades extra pedagógicas, cujo funcionamento decorre, geralmente, entre os meses de outubro a junho, mediante inscrição prévia e cujas condições de funcionamento e pagamento encontram-se descritas nos pontos 1 a 3 da Norma XXXVII deste Regulamento.
2. O Centro Social poderá ainda organizar passeios e outras atividades / serviços de âmbito extra pedagógico, incluindo no exterior, de carácter facultativo e tendo em conta o nível de desenvolvimento e a idade da criança.
3. As deslocações ao exterior são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, dos pais ou de quem exerça a responsabilidade parental, aquando da realização de cada atividade e com a antecedência mínima de 48 horas.
4. Os serviços regulares da resposta social continuarão a ser assegurados, com acompanhamento, para todos os clientes que não possam usufruir das saídas referidas no número anterior.
5. Eventualmente algumas destas atividades / serviços complementares, incluindo as realizadas no exterior, podem exigir uma comparticipação financeira, conforme o disposto no ponto 4 da Norma XXXVII deste Regulamento.

Capítulo II

Processo de candidatura e admissão

Norma VI

Inscrição ou renovação da inscrição

1. A inscrição e a renovação da inscrição do cliente na Instituição são realizadas anualmente, nos meses de abril e maio, em data a designar pela Direção Técnica da creche, sem prejuízo da Instituição poder decidir abrir inscrições e renovações da inscrição noutro mês, mediante informação atempada aos pais das crianças ou a quem exerça as responsabilidades parentais.
2. O período de renovação das inscrições antecede o período de novas inscrições, sendo as respetivas datas e prazos, comunicado aos pais e/ ou representantes legais dos clientes com 30 dias de antecedência através de correio eletrónico e aviso afixado no Centro Social onde a creche se encontra em funcionamento.
3. As datas e prazos para receção de novas inscrições é divulgada mediante afixação de aviso no Centro Social, no *facebook* e no sítio institucional da Instituição na Internet, e também por correio eletrónico ou telefone, aos candidatos inscritos na respetiva lista de candidatos, igualmente com 30 dias de antecedência.
4. Caso a renovação da inscrição ou a nova inscrição não seja efetuada no período indicado, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte.
5. A inscrição nos serviços poderá ainda ser feita em qualquer altura do ano, ficando a admissão dependente da existência de vagas e do parecer do diretor técnico da resposta social.
6. A abertura de novas inscrições só será efetuada após ter sido concluído o processo de renovação de inscrições.
7. Estão legitimados a realizar a inscrição os pais ou quem exerça a responsabilidade parental.

Norma VII

Documentos necessários para efeitos de admissão

1. Para efeitos de admissão, aquando da inscrição ou renovação da inscrição, os pais, ou quem exerça a responsabilidade parental, deverão proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição ou de renovação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação e entrega da seguinte informação e documentos:
 - a) Dados do bilhete de identidade, cartão de cidadão, cédula pessoal ou título de permanência ou residência da criança e dos pais ou de quem exerça a responsabilidade parental;

- b) Dados do cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde e de qualquer outro subsistema a que a criança pertença;
 - c) Dados do cartão de beneficiário da Segurança Social;
 - d) Dados do cartão do cidadão, que substituirá o mencionado nas alíneas anteriores;
 - e) Entrega de duas fotografias tipo passe da criança (que poderão ser entregues apenas quando se concretizar a admissão);
 - f) Entrega de cópia do boletim de vacinas atualizado ou identificação sobre a situação vacinal;
 - g) Entrega de cópia de declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais, incluindo deficiência/incapacidade;
 - h) Comprovativo do escalão do abono de família para crianças e da prestação social Garantia para a Infância;
 - i) Comprovativo da residência do agregado familiar;
 - j) Comprovativo da entidade patronal de ambos os progenitores, que identifique o local em que é desenvolvida a atividade profissional;
 - k) Cópia da certidão de sentença judicial de regulação do poder paternal, bem como da atribuição de pensão de alimentos, sempre que necessário.
2. Em caso de dúvida, a Instituição reserva-se ao direito de solicitar outros documentos comprovativos.
3. As inscrições só serão consideradas válidas quando os pais ou o representante legal da criança tiverem entregue, assinada, a ficha de inscrição como candidato à admissão, acompanhada de todos os documentos legalmente exigidos, e melhor descritos no ponto 1 da presente Norma.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo, desde logo, ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma VIII

Condições de admissão

1. São condições de admissão do cliente na resposta social:
- a) Idade compatível com a frequência da creche, isto é, até aos 36 meses;
 - b) Existência de vaga;
 - c) Efetuar a inscrição, acompanhada dos documentos exigidos;

Norma IX

CrITÉRIOS de priorização na admissão

1. Sempre que a capacidade da resposta social não permita a admissão do total de clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com critérios de priorização na admissão.

2. Os critérios de priorização na admissão, o respectivo valor de ponderação e a fórmula de posicionamento dos candidatos, é apresentado no quadro seguinte:

	Critérios	Ponderação	Pontuação *	Resultado **
1.º	Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;	10		
2.º	Crianças com deficiência / incapacidade;	9		
3.º	Crianças filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo;	8	2	
4.º	Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade;	7		
5.º	Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;	6		
6.º	Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;	5		
7.º	Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;	4		
8.º	Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;	3		
9.º	Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;	2		
10.º	Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.	1		
Legenda: * 0 – Não Aplicável; 1 - Aplicável ** Soma dos critérios aplicáveis com a ponderação respetiva				
Apreciação:				
<input type="checkbox"/> Cumpre os critérios e está dentro do limite de vagas da creche.				
<input type="checkbox"/> Cumpre os critérios mas não está dentro do limite de vagas da creche, podendo integrar a lista de candidatos.				

3. Em caso de empate de critérios a data de nascimento mais antiga será considerada como primeiro fator de desempate e, mantendo-se mesmo assim o empate, a data de inscrição mas antiga será o segundo fator de desempate.

4. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas sempre que se verificarem as seguintes situações:

- Não cumprimento das condições de admissão mencionadas na Norma VIII, sem prejuízo da admissão em lista de candidatos nas situações de inexistência de vagas.
- Quando o candidato requeira cuidados médicos permanentes, para os quais a resposta social não está vocacionada;

- c) Quando o candidato tenha dívidas pendentes, referentes a serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição.

Norma X

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo diretor técnico da resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e dar conhecimento da decisão aos pais ou a quem exerça a responsabilidade parental. A proposta acima referida terá em consideração as condições e os critérios para admissão constantes deste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão, o Presidente do Conselho de Administração da Obra Diocesana de Promoção Social, ou outro membro em quem delegue essa função, mediante parecer da Direção Técnica.
3. Após a decisão da admissão da criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
4. Quando se trate da admissão de criança com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo deve ser garantida, previamente à frequência e sempre que possível, a colaboração das equipas locais de intervenção na infância.
5. Na admissão deverão ainda ser assinadas, pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, as seguintes declarações de autorização:
 - a) Declaração de 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;
 - b) Em caso de necessidade de assistência medicamentosa aquando da admissão, declaração de autorização para a administração de medicamentos, com a indicação dos medicamentos prescritos, posologia e duração do tratamento, acompanhada de cópia da respetiva prescrição médica;
 - c) Declaração de autorização para a administração de medicamentos em SOS, como situações de estado febril, alergias e asma, por exemplo (sendo fornecida e atualizada a informação relativa às respetivas dosagens);
6. Para efeitos de renovação da inscrição ou de nova admissão os pais, ou quem exerça as responsabilidades parentais, deverá ainda prestar as seguintes informações:
 - a) Informação de alergias, intolerâncias alimentares e/ou da necessidade de dietas específicas, de acordo com declaração de um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
 - b) Identificação e contacto do médico assistente;
 - c) Contactos telefónicos dos pais da criança ou do responsável legal.

Norma XI

Lista de candidatos

1. Os clientes que reúnam condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, são inscritos em lista de candidatos, e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão para o ano letivo seguinte. Tal facto é comunicado, aos pais ou representantes legais, bem como a posição que ocupam na lista de candidatos.
2. A ordenação da lista de candidatos far-se-á por ordem de entrada e respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos na Norma IX.
3. As inscrições que ficam em lista de candidatos conferem prioridade de admissão, em caso de abertura de vaga, apenas para o ano letivo em curso.
4. A lista de candidatos será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
5. Os pais ou o responsável legal da criança é informado quando tiver vaga e para proceder à admissão na resposta social.
6. As inscrições dos clientes em lista de candidatos que não sejam admitidos durante o ano letivo em curso, deverão ser objeto de nova inscrição no período anual de inscrições e renovações.
7. A gestão da lista de candidatos é da responsabilidade do Diretor Técnico da resposta social.

Norma XII

Critérios para retirada da lista de candidatos

1. Os critérios para retirada da lista de candidatos são:
 - a) Anulação da inscrição/manutenção da criança na lista, por parte da família;
 - b) Anulação da inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social.
2. Quando a inscrição na lista de candidatos é anulada, o processo de candidatura à admissão é arquivado na área administrativa da creche e a lista de candidatos é atualizada.

Norma XIII

Seguro

1. O seguro de acidentes pessoais é obrigatório e todas as crianças estão abrangidas pelo mesmo.
2. Compete à Instituição celebrar o contrato de seguro de acidentes pessoais para cada cliente e a respetiva apólice encontra-se afixada no centro social.
3. A apólice do seguro de acidentes pessoais abrange os acidentes pessoais sofridos pelas crianças, bem como despesas de saúde associadas e outras despesas previstas e decorrentes do acidente pessoal;

4. A apólice do seguro de acidentes pessoais não abrange dano em objetos pessoais que os clientes possam utilizar ou trazer de casa, como óculos, aparelhos dentários ou auditivos, objetos em ouro ou outro material de valor, ou brinquedos, por exemplo.

Norma XIV

Acolhimento dos novos clientes

1. O acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os 30 (trinta) dias, inicia-se com a elaboração do programa de Acolhimento Inicial da criança, em estreita articulação com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, e obedece às seguintes regras e procedimentos:
 - a) No primeiro dia da criança no estabelecimento, ficará disponível o educador/ajudante de ação educativa para acolher cada criança e família;
 - b) Os pais ou quem exerça a responsabilidade parental são encorajados a permanecer na sala com a criança durante o período de tempo considerado necessário para diminuir o impacto da nova situação;
 - c) Aos pais ou quem exerça a responsabilidade parental é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
 - d) Durante esse período de tempo a família é envolvida nas atividades que as crianças realizarem;
 - e) Tanto quanto possível, durante o período de adaptação o tempo de permanência da criança na componente de apoio à família deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado;
2. Será efetuada uma avaliação do Acolhimento Inicial, indicando como decorreu a adaptação da criança e efetuado Registo de Ocorrências no processo individual da criança. Se, durante este período, a criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação e procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer à família, de revogar o contrato de prestação de serviços.

Norma XV

Processo individual do cliente

1. Do processo individual do cliente deve constar:
 - a) Ficha de inscrição e de renovação com todos os elementos de identificação da criança e sua família e respetivos comprovativos, bem como os comprovativos dos critérios de admissão aplicados.
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Horário habitual de permanência da criança na resposta social;

- d) Identificação, endereço e contacto telefónico da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - e) Identificação e contacto do médico assistente;
 - f) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
 - g) Relatórios médicos e/ou de avaliação psicológica, caso existam;
 - h) Comprovação da situação das vacinas;
 - i) Todas as Declarações de autorização identificadas no ponto 5 da Norma X;
 - j) Exemplar da apólice do seguro de acidentes pessoais;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - l) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - m) Informação sociofamiliar;
 - n) Outros relatórios de desenvolvimento, se aplicáveis;
 - o) Registos da integração da criança;
 - p) Plano de desenvolvimento individual da criança (PDI);
 - q) Relatórios de avaliação da implementação do PDI;
 - r) Registo da data e motivo da cessação ou revogação do contrato de prestação de serviços;
2. Tratando-se de clientes com deficiência, deve ainda constar do processo individual do cliente, pelo menos, um dos seguintes documentos comprovativos da deficiência:
- a) Atestado médico de incapacidade multiuso;
 - b) Relatório médico da consulta de desenvolvimento;
 - c) Declaração de médico especialista da área da deficiência em causa.
3. O processo individual do cliente é de acesso restrito e deve ser arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
4. O processo individual deve ser permanentemente atualizado, assegurando-se o seu arquivo em conformidade com a legislação vigente;
5. O processo individual do cliente pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

Capítulo III

Regras de funcionamento

Norma XVI

Capacidade

A capacidade da Resposta Social é definida pelo Instituto da Segurança Social, I.P., e consta do Acordo de Cooperação celebrado com essa entidade.

*Norma XVII***Quadro de pessoal**

Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado, que se encontra afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos existentes e sua formação, definido no acordo de cooperação e de acordo com a legislação em vigor.

*Norma XVIII***Direção Técnica**

A resposta social é dirigida por um técnico da Instituição, com licenciatura na área das ciências sociais e humanas ou na área das ciências da educação, cujo nome se encontra afixado em local visível, e que é responsável pelo funcionamento dos serviços da creche.

*Norma XIX***Modalidades de participação da família**

1. A participação ativa dos pais, ou de quem exerça a responsabilidade parental, é considerada fundamental, já que a ação desempenhada pela Instituição se assume como um complemento à ação educativa da família.
2. Os pais, ou quem exerça a responsabilidade parental, devem facultar todas as informações consideradas pertinentes para o desenvolvimento harmonioso dos seus filhos.
3. A prossecução destes objetivos deverá ser conseguida através de:
 - a) Reuniões de informação e capacitação, sempre que se justifique, cujas datas deverão ser programadas de acordo com os horários e os interesses dos pais ou de quem exerça a responsabilidade parental.
 - b) Contactos individuais com os pais ou com quem exerça a responsabilidade parental, de forma a permitir um conhecimento individualizado de cada criança e assegurar a continuidade pedagógica desejável, tendo conhecimento da avaliação do Plano de Desenvolvimento Individual e revisão do mesmo, caso seja necessário;
 - c) Envolvimento na elaboração / revisão dos projetos pedagógicos de cada grupo de crianças;
 - d) Participação em atividades que sejam programadas contando com o envolvimento dos pais ou de quem exerça a responsabilidade parental;
 - e) Realização de ações de formação e sensibilização das famílias na área da parentalidade.
4. Mediante marcação prévia, será disponibilizado um horário para atendimento aos pais ou a quem exerça a responsabilidade parental.

*Norma XX***Funcionamento**

1. A resposta social funciona todos os dias úteis, de segunda a sexta-feira, exceto na terça-feira de Carnaval e no dia 24 de dezembro.
2. A resposta social funciona durante o mês de agosto, de acordo com as necessidades dos pais ou de quem exerça a responsabilidade parental, mas apenas na segunda quinzena do mês, com exceção dos últimos dois dias úteis do mês de agosto em que também se encontra encerrada para efeitos de arrumação, organização e preparação do novo ano letivo.
3. A resposta social encontra-se encerrada na primeira quinzena de agosto, sem prejuízo de, por conveniência do funcionamento dos serviços, poder ser alterada a quinzena de encerramento, havendo, neste caso, informação atempada aos pais ou representantes legais das crianças.
4. Os clientes apenas podem frequentar os serviços no período de funcionamento definido para o mês de agosto.
5. Até ao dia 30 de abril de cada ano, os pais ou representante legais das crianças são auscultados sobre a necessidade dos seus filhos frequentarem a creche no mês de agosto.
6. A resposta social pode ainda encerrar, total ou parcialmente, nos seguintes casos:
 - a) Quando tal seja recomendado pelos serviços oficiais de saúde;
 - b) Quando seja necessária a realização de obras de manutenção ou intervenções urgentes no edificado e/ou equipamentos;
 - c) Noutras datas que venham a ser justificadamente determinadas pelo Conselho de Administração da Instituição.
7. Sempre que a resposta social necessitar de fechar por motivos justificados, serão avisados os pais, ou quem exerça a responsabilidade parental, com a devida antecedência.
8. O horário de funcionamento é o seguinte:
 - a) Das 7:30 horas às 19:00 horas;
 - b) Horário de entrada do cliente – até às 9h00.
9. Será concedida uma tolerância de trinta minutos no horário de entrada do cliente, que não poderá ultrapassar as 9:30 horas, mas desde que devidamente justificado.
10. Na impossibilidade de cumprimento do horário definido, os pais, ou quem exerça a responsabilidade parental, têm obrigatoriamente que avisar a Instituição, de véspera ou no próprio dia até às 09h30, sempre que a criança faltar, indicando a razão da ausência.
11. Apenas será concedida tolerância nas entradas não justificadas das crianças após o horário de entrada, até três vezes por mês. À quarta entrada não justificada, após esse horário, poderá não ser permitida a entrada da criança.

12. Não é permitida a permanência das crianças na Instituição após o horário de saída, sob pena de incorrerem no pagamento de um valor de penalização a fixar anualmente pela Instituição.
13. A hora de chegada e de saída da criança deverá ser registrada em impresso próprio ou em aplicação informática, pelos pais ou por quem entregar / receber a criança e pelo/a trabalhador/a da instituição que receber /entregar a criança, os quais devem assinar ou rubricar o respectivo impresso, bem como registrar / validar no caso de aplicação informática.
14. As crianças só podem ser entregues aos pais ou a alguém devidamente autorizado por aqueles e registrado em impresso próprio, no ato da inscrição.
15. Sempre que a pessoa que vier buscar a criança não constar da lista previamente autorizada, os pais, ou quem detém a responsabilidade parental, deve avisar previamente a creche, identificando o nome da pessoa e assegurar que essa pessoa se faz acompanhar de autorização escrita devidamente datada e assinada.
16. Sempre que a pessoa que vem levantar a criança não for um dos progenitores, ou quem detém a responsabilidade parental, é exigida a apresentação de documento de identificação.
17. A família deverá informar de eventuais ocorrências registradas pela criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer.

Norma XXI

Alimentação

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
 - a) Lanche da manhã;
 - b) Almoço;
 - c) Lanche;
 - d) Suplemento da tarde.
2. O lanche da manhã não substitui o pequeno-almoço, pelo que os pais, ou quem exerça a responsabilidade parental, deverá assegurar que a criança realiza essa refeição antes da sua entrada no centro social.
3. O suplemento da tarde só será servido aos clientes que frequentem a resposta social após as 18 horas.
4. As ementas serão elaboradas por nutricionista.
5. As ementas serão publicitadas e afixadas semanalmente, em local visível.
6. O horário das refeições encontra-se afixado no centro social.
7. A alimentação será ajustada a alergias, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, desde que:
 - a) Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
 - b) Os recursos disponíveis permitam a preparação e confeção dessas refeições.

*Norma XXII***Cuidados de higiene**

1. Os pais, ou quem exerça a responsabilidade parental, deverá zelar pela adequada higiene e asseio da criança.
2. A não observância das condições elementares de higiene poderá levar à suspensão da criança.
3. Em caso de suspensão, a criança só poderá retomar a frequência da resposta social depois de regularizada a situação que deu origem a essa suspensão.
4. Cada criança deverá fazer acompanhar-se por uma mochila que, diariamente, deverá conter uma muda de roupa, um saco para roupa suja e, se necessário, fraldas descartáveis, toalhetes em quantidade suficiente e pomada protetora para a pele.
5. Os pais, ou quem exerça a responsabilidade parental, deve também disponibilizar babetes e manta para uso diário, sendo a respetiva higienização da sua responsabilidade que, no caso da manta, deve ser trazida higienizada para a creche, à segunda-feira, e levada para higienizar à sexta-feira.

*Norma XXIII***Saúde**

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto aos pais, ou a quem exerça a responsabilidade parental, que deverá deslocar-se imediatamente ao centro social.
2. Se, no momento da receção da criança, o/a trabalhador/a que efetuar o acolhimento verificar que a criança se encontra em estado febril, com vômitos, com diarreia ou sinais visíveis de uma eventual doença, a criança não deverá permanecer na resposta social.
3. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vômitos ou diarreia, os pais, ou quem exerça a responsabilidade parental, serão avisados, de forma a que, com a maior brevidade, retirem a criança da creche e providenciem as diligências julgadas necessárias;
4. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do cliente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
5. Tratando-se de doença infecto-contagiosa o cliente não poderá retomar a frequência dos serviços sem uma declaração do médico (cujo nome deve ser bem legível) assegurando já não haver perigo de contágio e que este pode retomar a frequência dos serviços.
6. Caso seja detetado um agente parasitário numa criança, os respetivos pais, ou representante legal, são alertados e sensibilizado para procederem à desparasitação imediata, de forma a evitar a propagação a outras crianças e trabalhadores.

7. A administração de medicação ao cliente durante o período de permanência no centro social, implica fazerem-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários e obriga a cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento, e declaração expressa dos pais, ou de quem exerça a responsabilidade parental, autorizando a administração da medicação.

Norma XXIV

Objetos de uso pessoal

1. Todos os objetos pessoais deixados à guarda do centro social devem estar devidamente identificados.
2. A Instituição não se responsabiliza por danos ou perdas de brinquedos, adornos ou outros objetos trazidos de casa, independentemente do seu valor.
3. O uso de adornos (por exemplo: fios, brincos, anéis e outros) não é permitido nos casos em que os responsáveis dos serviços entendam que tais objetos constituam um fator de risco para o próprio ou para outros;

Norma XXV

Uniforme

1. O cliente deverá utilizar obrigatoriamente o uniforme oficial em vigor na Instituição.
2. O uniforme deverá ser utilizado ao longo de todo o período de permanência do cliente no centro social, bem como nos passeios e deslocações efetuados.
3. O uniforme é adquirido na Instituição, pelo encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental, mediante o pagamento de um valor, constante de preço afixado.
4. O uniforme deve ser adquirido aquando do processo de inscrição ou renovação anual, na sequência da tomada de conhecimento da respetiva admissão, desde que esteja disponível para aquisição nessa data.
5. A lavagem do uniforme constitui responsabilidade dos pais ou do representante legal do cliente.

Capítulo IV

Gratuidade

Norma XXVI

Gratuidade

1. A frequência da resposta social de creche é gratuita.
2. A medida da gratuidade abrange:

- a) Todas as atividades e serviços constantes dos artigos 5.º e 6.º da Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, na sua redação atual, que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento da creche;
- b) A alimentação;
- c) Todas as despesas inerentes ao processo de inscrição e seguros;
- 3. Apenas as atividades extra projeto pedagógico, de caráter facultativo, que as instituições pretendam desenvolver e nas quais os pais ou representantes legais inscrevam as crianças, bem como a aquisição de fardas e uniformes escolares, estão excluídas da medida da gratuidade, sendo suportadas integralmente pelo segundo outorgante.
- 4. Em caso de desistência, não haverá lugar ao reembolso dos valores pagos.

Norma XXVII

Condições de prestação de outras atividades / serviços não incluídos na gratuidade

- 1. A frequência das atividades extra projeto pedagógico é sujeita ao pagamento de um valor mensal, sujeito a atualização anual, que variará de acordo com as atividades selecionadas e que se encontra afixado nas instalações da resposta social.
- 2. A seleção das atividades extra projeto pedagógico deverá ser efetuada pelos pais, ou pelos representantes legais das crianças, obrigatoriamente antes do início de cada ano letivo, e sempre que possível aquando da inscrição ou renovação da inscrição.
- 3. As regras de funcionamento das atividades extra projeto pedagógico constam de Regulamento específico, do qual será dado conhecimento aos pais ou representantes legais das crianças.
- 4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais não contratualizados, incluindo de realização no exterior, é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, sendo os pais ou quem exerça a responsabilidade parental informados do respetivo valor ou preço, que será afixado nas instalações da resposta social.
- 5. Em caso de desistência ou falta referente às atividades / serviços mencionados no ponto anterior, sem justificação aceitável, não haverá lugar à devolução do valor pago.

Capítulo V

Direitos e deveres

Norma XXVIII

Direitos dos clientes (crianças, famílias e responsáveis legais)

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes da creche têm os seguintes direitos:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais;
- d) Utilizar os serviços e equipamentos do centro social disponíveis para a respetiva sala de atividades e espaços de recreio;
- e) Participar nas atividades promovidas pelo centro social;
- f) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- g) Consultar o processo de avaliação do cliente;
- h) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- i) Ter acesso à ementa semanal;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) Requerer reuniões com a educadora da sala e diretora técnica da resposta social, sempre que se justificar.

Norma XXIX

Deveres dos clientes (crianças, famílias e responsáveis legais)

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes da creche têm os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- b) Pagar pontualmente, até ao dia 8 (oito) de cada mês, as atividades extra projeto pedagógico e qualquer outro pagamento mensal devido, se aplicável, bem como qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
- c) Cumprir os horários fixados;
- d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente e à situação socioeconómica do agregado familiar;
- e) Informar a educadora de infância responsável sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
- f) Tratar com respeito e dignidade todos os trabalhadores e dirigentes da Instituição;
- g) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- h) Fazer acompanhar a criança, ao entrar nas instalações do centro social, por um adulto e proceder à entrega, diretamente, ao trabalhador destacado para esse fim;
- i) Respeitar a proibição do uso de adornos (por exemplo: fios, brincos, anéis e outros) nos casos em que os responsáveis dos serviços entendam que tais objetos constituam um fator de risco para o próprio ou para outros;

- j) Utilizar o uniforme em vigor na Instituição;
- k) Comunicar, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço.

Norma XXX

Direitos dos trabalhadores

Os trabalhadores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade, bem como dos direitos inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor. A inobservância destes direitos acarretará consequências institucionais e/ou legais.

Norma XXXI

Deveres dos trabalhadores

Aos trabalhadores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

Norma XXXII

Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes, pais ou representantes legais;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber os pagamentos mensais, se aplicável, e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) Não se responsabilizar por danos ou perdas de brinquedos, adornos ou outros objetos trazidos de casa, independentemente do seu valor;
- g) Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias ou representantes legais, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento e, 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;
- h) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- i) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.

Norma XXXIII**Deveres da Instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem os seguintes deveres:

- a) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, criando e mantendo as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social;
- c) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- d) Garantir aos clientes, famílias e representantes legais, a sua individualidade e privacidade, proporcionando o acompanhamento adequado;
- e) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
- f) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
- g) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- h) Possuir livro de reclamações.

Norma XXXIV**Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos**

Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A Instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada e disponibilizada a todos os pais, ou representantes legais das crianças, e aos trabalhadores.

Norma XXXV**Contrato de prestação de serviços**

1. A admissão depende da celebração, por escrito, de um contrato de prestação de serviços assinado pelas partes, do qual constem, designadamente, os seguintes elementos:
 - a) Identificação da criança e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
 - b) Direitos e obrigações das partes;
 - c) Serviços e actividades contratualizados;
 - d) Isenção do pagamento da comparticipação familiar;
 - e) Condições de cessação e rescisão do contrato;
 - f) Declaração de consentimento informado para recolha e tratamento de dados pessoais;
 - g) Declaração de consentimento informado para cedência, ou não, do Direito à Imagem;
 - h) Tomada de conhecimento do Regulamento Interno da resposta social.



2. A informação sobre a gratuidade da frequência da resposta social, o pagamento das atividades extra projeto pedagógico e demais pagamentos devidos, constam de anexo ao contrato, que dele é parte integrante.
3. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou a quem assuma as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual.
4. Sempre que se verifiquem alterações aos elementos constantes do contrato, haverá lugar à revisão do mesmo e/ou à atualização do respetivo anexo, por mútuo consentimento e assinado pelas partes, sendo igualmente entregue um exemplar aos pais ou a quem assuma as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual.
5. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.
6. Mediante delegação de funções do Conselho de Administração da Obra Diocesana de Promoção Social, o contrato de prestação de serviços é assinado pelo Diretor Técnico da resposta social.

Norma XXXVI

Cessação da prestação de serviços

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, quando completados os 3 anos de idade aquando do início do ano letivo seguinte e em caso de frequência de outra resposta social de creche da Instituição.
2. A cessação da prestação de serviços ocorre quando se verificar uma, ou mais, das seguintes situações:
 - a) Não adaptação do cliente durante os trinta dias do período de acolhimento;
 - b) Insatisfação das necessidades do cliente;
 - c) Mudança de residência que impossibilite a frequência da resposta social;
 - d) Existência de dívida e não regularização da mesma dentro do prazo acordado com a Instituição;
 - e) Ausências injustificadas superiores a 30 (trinta) dias seguidos;
 - f) Sempre que os pais, ou representante legal do cliente, não aceitem as orientações prestadas pela primeira outorgante, quanto ao funcionamento dos serviços prestados;
 - g) Reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos trabalhadores e da própria Instituição, da responsabilidade dos pais ou representante legal do cliente;
 - h) Incumprimento do Regulamento Interno;
 - i) Incumprimento das cláusulas contratuais.
3. Em caso de desistência da frequência dos serviços da resposta social, os pais, ou quem exerce a responsabilidade parental, deverá comunicar esse facto, por escrito, com uma antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da desistência.

*Norma XXXVII***Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente**

1. Todas as ausências das crianças carecem de justificação.
2. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, ao diretor técnico da resposta social.
3. Em caso de doença ou internamento hospitalar da criança, é obrigatório comunicar esse facto aos Serviços, com a máxima brevidade.
4. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada com 10 dias de antecedência.

*Norma XXXVIII***Registo de Ocorrências**

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

*Norma XXXIX***Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social possui livro de reclamações, em formato físico, que poderá ser solicitado no Centro Social sempre que desejado pelos pais ou quem exerça a responsabilidade parental, mas também em formato digital no sítio institucional da Obra Diocesana de Promoção Social na Internet, que é o seguinte: www.odps.org.pt/.

*Norma XL***Elogios e Sugestões**

1. Não obstante o disposto na Norma anterior, as reclamações e também os elogios e sugestões poderão ser apresentados ao Diretor Técnico da resposta social, diretamente de forma presencial, por telefone e também por escrito, através do envio de correio eletrónico, carta enviada para o endereço do centro social ou utilizando a Caixa de Sugestões existente no centro social.
2. Os elogios e sugestões podem também ser apresentados em formato digital, no Livro de Elogios / Sugestões disponibilizado no sítio institucional da Obra Diocesana de Promoção Social na Internet.

*Norma XLI***Resolução de litígios**

Os pais, ou os representantes legais dos clientes, têm a possibilidade de recurso, em caso de situação de litígio, à seguinte entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL): Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, sito na Rua Damião

de Góis, n.º 31, Loja 6, 4050-225 Porto, com o telefone n.º 225 508 349, o endereço eletrónico cicap@mail.telepac.pt e o sítio eletrónico na Internet www.cicap.pt.

Capítulo VI

Disposições finais

Norma XLII

Penalidades

1. Aos clientes que não cumpram as disposições constantes deste Regulamento, que pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou que provoquem danos a outros clientes, serão aplicadas as 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 do Conselho de Administração da Instituição.

Norma XLIII

Integração de lacunas e omissões

Em caso de eventuais lacunas, omissões ou dúvidas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração desta Instituição no respeito pela legislação em vigor.

Norma XLIV

Alterações ao Regulamento Interno

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição deverá informar a segurança social e os pais, ou quem exerça a responsabilidade parental, sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma XLV

Entrada em vigor

O presente Regulamento foi revisto e aprovado na atual redação, em reunião do Conselho de Administração de 30 de dezembro de 2025, e entra em vigor em 23 de fevereiro de 2026, devendo ser revisto sempre que, superiormente, se considere oportuno.

