

# **Centro Social e Cultural de Riba de Ave**

Rua Fernando Pessoa, 164 4765-247 Riba de Ave

Tel: 252 981 273 / 935 533 802 E-mail: [secretaria@cscra.onmicrosoft.com](mailto:secretaria@cscra.onmicrosoft.com)



## **REGULAMENTO INTERNO CRECHE**

# CSCRA

## Regulamento Interno da Creche

<b>1. Âmbito do regulamento</b> .....	3
1.1. Omissões .....	3
1.2. Divulgação do regulamento interno .....	3
<b>2. Finalidade e objectivos da Creche</b> .....	3
<b>3. Funcionamento da Creche</b> .....	3
3.1. Gestão e organização .....	3
3.2. Salas e grupos etários .....	3
3.3. Quadro de pessoal .....	3
3.4. Projecto educativo e projectos pedagógicos .....	4
3.5. Horário de funcionamento .....	4
3.6. Entrada e saída das crianças .....	4
3.7. Serviços da Creche .....	4
3.8. Alimentação, saúde e cuidados gerais .....	4
3.8.1. Alimentação .....	4
3.8.2. Higiene, saúde e situações de emergência .....	4
3.8.3. Outros aspectos .....	4
<b>4. Acesso dos utentes aos serviços e sua utilização</b> .....	5
4.1. Inscrição e reinscrição de utentes .....	5
4.2. Critérios de admissão .....	5
<b>5. Direitos e deveres das famílias</b> .....	6
5.1. Direitos das famílias .....	6
5.2. Deveres das famílias .....	6
<b>6. Direitos e deveres dos colaboradores</b> .....	6
6.1. Direitos dos colaboradores .....	6
6.2. Deveres dos colaboradores .....	6
<b>7. Funções do pessoal</b> .....	6
<b>8. Articulação com a família e com parceiros locais</b> .....	7
<b>9. Gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos</b> .....	7
<b>10. Gestão de reclamações</b> .....	7
<b>11. Atuação em situações de emergência</b> .....	8
<b>12. Divulgação do Regulamento Interno da Creche</b> .....	8
<b>13. Aprovação do Regulamento Interno da Creche</b> .....	8

# CSCRA

## Regulamento Interno da Creche

### 1. Âmbito do regulamento

O Centro Social e Cultural de Riba de Ave (CSCRA) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) registada na Direcção Geral de Segurança Social com o nº 9/88, a fls. 167 verso, do Livro nº 3 das Associações de Solidariedade Social.

No âmbito dos seus Estatutos, o CSCRA tem como objectivos *“apoiar a infância e juventude; proteger os cidadãos na velhice e invalidez e fomentar actividades de carácter cultural”*. Designadamente para a infância desenvolve a Resposta Social CRECHE.

O presente documento pretende regular o funcionamento desta Resposta Social.

#### 1.1. Omissões

Nos casos em que este regulamento interno for omissos são aplicadas supletivamente as disposições dos Estatutos do CSCRA e da Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho na sua redacção atual.

#### 1.2. Divulgação do regulamento interno

O regulamento interno é obrigatoriamente divulgado junto das colaboradoras da Creche e junto da família de cada um dos utentes, recebendo estes um exemplar no acto de admissão. O regulamento interno foi apresentado ao CDSSS de Braga.

### 2. Finalidade e objectivos da Creche

A Creche é uma Resposta Social que se destina a acolher crianças de idades compreendidas entre os 4 meses e os 3 anos de idade. A admissão será feita, sempre que possível, a partir dos 4 meses, podendo ser aproveitadas as semanas anteriores para preparar, em colaboração com os pais, a integração da criança.

São objectivos da Creche:

- a) Proporcionar o bem-estar e desenvolvimento integral da criança num clima de segurança afectiva e física, através de um atendimento individualizado;
- b) Favorecer, individual e colectivamente, as capacidades de expressão, comunicação e criação;
- c) Desenvolver a autonomia e o sentido de responsabilidade de acordo com as características individuais de cada criança;
- d) Incutir hábitos de educação para a saúde;
- e) Colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
- f) Colaborar de forma eficaz no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência assegurando o seu encaminhamento adequado.

### 3. Funcionamento da creche

#### 3.1. Gestão e organização

A gestão e a organização da creche são da responsabilidade da Direcção, nos termos dos Estatutos da instituição e do Estatuto das IPSS, sendo coadjuvada por uma Directora de Serviços nas questões administrativas e por uma Directora Pedagógica nas questões técnico-pedagógicas.

#### 3.2. Salas e grupos etários

A Creche está organizada em 6 salas, sendo estas 2 Berçários, 2 salas de Creche-médios e 2 salas de Creche-grandes. Os Berçários destinam-se a crianças com idades compreendidas entre os 4 meses e a aquisição da marcha. As salas de Creche-médios destinam-se a crianças de idades compreendidas entre a aquisição da marcha e os 24 meses. As salas de Creche-grandes destinam-se a crianças de idades compreendidas entre os 24 e os 36 meses.

#### 3.3. Quadro de pessoal

O quadro de pessoal da Creche integra a Directora Técnica, duas Auxiliares de Educação por Berçário, uma Educadora de Infância e uma Auxiliar de Educação por uma das outras salas, duas Auxiliares de apoio às salas e, ainda, colaboradores que pertencem a serviços comuns a outras valências, como Administrativos, Cozinheiras, Auxiliares de Serviços Gerais e Motoristas, para além de Animadores com os quais o CSCRA tenha contratos de avença.

## Regulamento Interno da Creche

### 3.4. Projecto educativo e projectos pedagógicos

As actividades da Creche deverão estar enquadradas no Projecto Educativo do estabelecimento e nos Projectos Pedagógicos de cada uma das salas. Ambos os documentos deverão ser do conhecimento das famílias e dos colaboradores envolvidos na intervenção.

### 3.5. Horário de Funcionamento

A Creche funciona todos os dias úteis, das 7h30 às 18h30, existindo um período de tolerância de 30 minutos, ou seja, até às 19h00, a ser usados em casos excepcionais. A Creche encerrará aos fins-de-semana, feriados nacionais e locais, na segunda quinzena de agosto e 2 dias por ano para limpeza geral e desinfeção das instalações. A decisão de encerramento para férias na primeira quinzena de agosto deverá ser objeto de estudo junto das famílias.

### 3.6. Entrada e saída das crianças

A entrada diária das crianças na creche deverá ocorrer até às 10h00, caso contrário a família deverá avisar previamente a educadora responsável pela sala. A família deverá igualmente comunicar oportunamente aos serviços da Creche a ausência da criança.

A entrega do utente à família, quer nas instalações do CSCRA quer no transporte, deverá ser feita aos pais ou às pessoas maiores que estejam identificadas na ficha do utente como autorizadas para tal. No caso de se tratar de uma terceira pessoa incumbida dessa tarefa, deverá a família prevenir a instituição e identificar essa pessoa e o grau de parentesco ou de relacionamento com o utente.

### 3.7. Serviços da Creche

Na prossecução dos objectivos da Creche, o CSCRA presta serviços que incluem o acolhimento e a guarda das crianças, a acção educativa, a alimentação e o seguro de acidentes pessoais. Estes serviços são gratuitos para as famílias ao abrigo do programa Creche Feliz. O CSCRA presta, ainda, serviço de transporte para os casos em que essa facilidade é absolutamente indispensável e quando os agregados familiares não têm meios próprios para deslocar a criança, serviço este cujo custo é suportado pelas famílias.

### 3.8. Alimentação, Saúde e Cuidados Gerais

#### 3.8.1. Alimentação

A alimentação fornecida aos utentes da Creche respeitará a especificidade de cada grupo etário, os valores da pirâmide alimentar e as orientações médicas escritas para casos em que haja necessidade de observar restrições alimentares.

A ementa será afixada semanalmente num placard em local visível na instituição e disponibilizada a todos os utentes na semana anterior numa plataforma digital de comunicação com os Encarregados de Educação.

#### 3.8.2. Higiene, saúde e situações de emergência

Os utentes apenas poderão frequentar a Creche em perfeitas condições de saúde e de higiene.

Em caso de emergência, acidente ou doença súbita, os utentes receberão imediatamente atendimento apropriado, sendo de imediato avisada a família.

Em caso de doença infecto-contagiosa os pais deverão atestar a possibilidade do regresso da criança mediante declaração médica.

#### 3.8.3. Outros aspectos

Os utentes da Creche, com excepção das crianças do berçário, têm obrigatoriamente de usar bata diariamente. Não é permitido o uso de objetos de adorno que possam pôr em causa a segurança da própria criança bem como a dos colegas de grupo, tais como ganchos, brincos, pulseiras, anéis, fios, etc.

Nas reuniões com o responsável da instituição ou com a Educadora, as famílias receberão informações relativas a outros aspectos do funcionamento da Creche.

## Regulamento Interno da Creche

### 4. Acesso dos utentes aos serviços e sua utilização

A todas as famílias que desejem aceder à Creche, os serviços do CSCRA fornecerão a informação indispensável à sua tomada de decisão, designadamente ao nível do funcionamento do equipamento e dos respectivos regulamentos.

#### 4.1. Inscrição e reinscrição de utentes

A inscrição do utente é gratuita e poderá ser efectuada na secretaria do CSCRA em qualquer altura do ano, usando os formulários disponíveis para o efeito.

A reinscrição deverá ser realizada até final de abril ou até à data determinada pela instituição em cada ano letivo.

No ato da inscrição deve a família do utente fazer chegar à secretaria os seguintes documentos e informações, com o objectivo de os integrar no processo individual do utente:

- Cópia do CC ou indicação do nº do CC, NISS, NIF e nº de Utente do SNS;
- Cópia do boletim de vacinas;
- Cópia do CC dos pais ou responsáveis;
- Cópia do CC ou Boletim de nascimento dos irmãos;
- Cópia dos CC das pessoas a quem a criança pode ser entregue;
- Declaração médica que comprove que a criança pode frequentar o estabelecimento;

O acto de inscrição desencadeia a criação de um processo de utente, sendo garantida a confidencialidade de toda a informação recolhida e a possibilidade de consulta e alteração do seu conteúdo por parte da família.

#### 4.2. Critérios de admissão

As admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

- 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 informar principal ou crianças em situação de acolhimento ou em casa de abrigo;
- d) Crianças com irmãos que, comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam a instituição;
- e) Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1º e 2º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- f) Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1º e 2º escalões), cujos encarregados de educação exerçam a sua atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- g) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- h) Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- i) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação exerçam a sua atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- j) Crianças cujos encarregados de educação exerçam a sua atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;

No processo de seleção será realizada uma entrevista de pré-diagnóstico entre o responsável pelo estabelecimento e o responsável pela criança ou encarregado de educação que tem como objectivos clarificar as informações facultadas no preenchimento da Ficha de Inscrição, efectuar o levantamento das necessidades da criança e expectativas da família e esclarecer eventuais dúvidas das famílias nos passos seguintes do processo de admissão.

Da admissão ou não admissão do utente será necessariamente dada informação às famílias.

Após diferimento da admissão é estabelecido um contrato de prestação de serviços entre o estabelecimento e a família da criança e constituído um processo individual para cada criança.

Posteriormente, o responsável ou encarregado de educação da criança será contactado para uma reunião com a Educadora da respectiva sala, durante a qual serão disponibilizadas informações complementares sobre o funcionamento do equipamento, sendo aproveitado esse momento para o conhecimento mútuo.

## CSCRA

### Regulamento Interno da Creche

#### 5. Direitos e deveres das famílias

##### 5.1. O utilizador e a sua família têm o direito a:

- a) Aceder a um serviço de qualidade que corresponda às suas necessidades e expectativas num ambiente físico adequado, onde são proporcionadas as condições para o desenvolvimento das actividades num clima calmo, agradável e acolhedor;
- b) Ser tratado com carinho, ser apoiado assertivamente no seu processo de crescimento e desenvolvimento e ver respeitados os seus direitos como pessoa;
- c) Participar nas actividades e na elaboração do projecto educativo do estabelecimento;
- d) Exigir o respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade;
- e) Aceder à ementa semanal;
- f) Exigir sigilo sobre informações e documentos disponibilizados junto dos serviços do CSCRA.

##### 5.2. As famílias têm o dever de:

- a) Observar as regras expressas no regulamento interno;
- b) Participar na medida das suas possibilidades nas actividades desenvolvidas;
- c) Fornecer os documentos solicitados para efeitos da instrução do processo de admissão.

#### 6. Direitos e deveres dos colaboradores

Aos trabalhadores que integram a equipa da Creche do CSCRA aplicam-se os direitos e os deveres consignados na legislação laboral e no Contrato Colectivo de Trabalho (CCT) do sector.

##### 6.1. Direitos dos colaboradores

- a) Ser respeitado e tratado com urbanidade e probidade pela instituição;
- b) Receber pontualmente a retribuição;
- c) Ter boas condições de trabalho, tanto a nível físico como mental;
- d) Aceder a informação e a formação que os qualifique para o desempenho das suas funções, no âmbito do Plano de Formação do CSCRA;
- e) Aceder às condições de segurança, de higiene e de saúde previstas na legislação em vigor.

##### 6.2. Deveres dos Colaboradores

- a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
- b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- c) Realizar o trabalho com zelo e diligência, prestando aos utentes serviços de qualidade de acordo com a descrição funcional correspondente à sua categoria profissional e com as orientações técnicas internas do CSCRA;
- d) Cumprir as ordens e instruções do CSCRA em tudo que respeite à execução e disciplina do trabalho;
- e) Guardar lealdade ao CSCRA;
- f) Velar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
- g) Contribuir para a optimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respectivo funcionamento, designadamente, promovendo ou executando todos os actos tendentes à melhoria da produtividade e participando de modo diligente nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela entidade patronal, ainda que realizadas fora do horário de trabalho;
- h) Cooperar com a instituição na melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho, cumprindo as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador.

#### 7. Funções do pessoal

À Direcção Técnica compete zelar pelo conforto das crianças, preservando a qualidade dos espaços e o atendimento, com particular atenção aos aspectos da higiene, alimentação e desenvolvimento global, assegurando a efectiva execução do projecto educativo do estabelecimento e dos projectos pedagógicos; fazer a gestão dos recursos humanos e sensibilizar todo o pessoal face à problemática da infância e promover a sua actualização com vista ao desempenho das funções; assegurar a colaboração com os

## CSCRA

### Regulamento Interno da Creche

serviços de saúde e outros, tendo em conta o bem-estar físico e psíquico das crianças; e promover a articulação com as famílias, em ordem a assegurar a continuidade educativa.

Às educadoras compete organizar e aplicar os meios educativos adequados em ordem ao desenvolvimento integral da criança, nomeadamente psicomotor, afectivo, intelectual, social e moral; acompanhar a evolução da criança e estabelecer contactos com os pais no sentido de se obter uma acção educativa integrada.

Às auxiliares de educação compete colaborar com as educadoras de infância ao nível das actividades socioeducativas, das tarefas da alimentação, dos cuidados de higiene e conforto directamente relacionados com a criança, da vigilância durante o repouso e na sala, da assistência às crianças nos transportes, nos recreios, nos passeios e deslocações ao exterior.

A Creche integra a colaboração de outros profissionais, designadamente no domínio da alimentação, do transporte e da animação e recreação.

#### 8. Articulação com a família e com parceiros locais

A Creche funcionará em articulação com as famílias dos utentes de modo a assegurar a complementaridade educativa e os cuidados prestados.

Esse objectivo será alcançado através, nomeadamente, de:

- a) Reuniões periódicas de informação e de formação;
- b) Contactos individuais com famílias, tendo em vista um conhecimento actualizado de cada utente;
- c) Colaboração com as famílias, incentivando a participação destas na rotina da vida diária da Creche.

A Creche funcionará também em articulação com a comunidade local, tendo em vista:

- a) A criação de laços de convivência com os vários grupos e estruturas existentes, nomeadamente os estabelecimentos de ensino, empresas e autarquias;
- b) a valorização dos recursos do meio, estimulando a sua utilização.

#### 9. Gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos

Sempre que seja detetada ou haja suspeita de qualquer situação de negligência ou maus-tratos a um(a) cliente por parte da família ou responsáveis, devem ser tomadas as seguintes medidas pelos(as) colaboradores(as) responsáveis pelo serviço, conforme Manual de Gestão de Negligência e Maus-Tratos na infância da instituição:

- a) Preenchimento do Registo de Negligência / Maus-Tratos disponibilizado pela instituição para o efeito;
- b) Informação imediata por parte da responsável pela sala à Diretora Pedagógica e/ou Diretora de Serviços sobre a ocorrência;
- c) Análise da ocorrência envolvendo a Responsável pelo Serviço e Direção Técnica e encaminhamento mais adequado da situação (ex. informação à Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de V. N. Famalicão, informação à Assistente Social do Gabinete de Ação Social da Câmara de V. N. de Famalicão, encaminhamento do(a) cliente para os serviços de saúde caso se justifique, contacto com a família, etc...);
- d) Acompanhamento periódico da situação por parte dos(as) colaboradores(as) do serviço, fornecendo informação sobre o caso aos superiores hierárquicos.

Sempre que se esgotem os recursos da instituição ou a família não concorde, deve ser realizada  **sinalização à CPCJ** (Comissão de Protecção de Crianças e Jovens) e denúncia obrigatória de acordo com o Artigo 242º do Código Penal.

Em casos de risco grave (ex. violência sexual), o profissional deve contactar rapidamente o  **OPC (Ofício de Protecção à Criança)** ou Ministério Público e providenciar encaminhamento médico urgente.

Articulação entre escolas, CPCJ, saúde e segurança social com troca de informação objetiva, atualizada e útil para resposta integrada.

#### 10. Gestão de reclamações

Existe na instituição o Livro de Reclamações que é disponibilizado sempre que solicitado pelos clientes, estando afixada a informação da sua existência em local visível junto à secretaria. As reclamações podem, também, ser feitas através do Livro de Reclamações Eletrónico no site: [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt). Além disso, sempre que surja uma sugestão, ação de melhoria ou reclamação extra-livro por parte de um(a) cliente, familiar ou colaborador(a), existe um impresso que deverá ser preenchido "Registo de Sugestões, Ações de Melhoria ou Reclamações extra-livro", devendo, neste caso, ser tomadas as seguintes medidas:

## CSCRA

### Regulamento Interno da Creche

- a) Preenchimento do primeiro campo do Registo de Sugestões, Ações de Melhoria ou Reclamações extra-livro (este preenchimento será feito pelo(a) autor(a) da sugestão/reclamação ou pelo(a) colaborador(a) da instituição sempre que o autor(a) o solicite);
- b) A pessoa responsável pelo serviço relativamente ao qual é feita a sugestão/reclamação deve identificar no mesmo impresso as causas (segundo campo);
- c) A situação será analisada pelo(a) responsável do Serviço e Direção Técnica sendo decididas, caso se justifique, as ações a implementar e prazos para a sua implementação;
- d) Caso não se considere necessário implementar qualquer ação, devem ser mencionados os motivos no campo destinado a conclusões;
- e) Sempre que sejam implementadas ações, em tempo oportuno deve ser realizada uma análise da eficácia dessas ações e preenchido o último campo do impresso.

#### **11. Atuação em situações de emergência**

Em caso de eventual emergência (exº incêndio) deverá ser seguido o Plano de Emergência da Instituição. Em cada sala existe uma pessoa responsável e com formação para orientação do restante pessoal e utentes nestas situações.

A instituição está equipada com os meios adequados de deteção de incêndio (Rede de Combate a Incêndio e Rede Elétrica de Deteção de Incêndio) que periodicamente são inspecionados por entidades competentes para o efeito.

Existem, ainda, afixadas em vários locais da instituição, plantas de emergência com indicação das saídas mais adequadas em cada situação e informações relativas a entidades internas e externas a contactar em caso de emergência. Encontram-se devidamente identificadas todas as saídas possíveis para o exterior através de sinalização adequada.

Periodicamente são realizados exercícios de evacuação com a colaboração dos Bombeiros Voluntários de Riba de Ave, nos quais são envolvidos todos os colaboradores e utentes.

#### **12. Divulgação do Regulamento Interno**

No ato da celebração do contrato de prestação de serviços, é entregue um exemplar do Regulamento Interno aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais. Sempre que seja efetuada qualquer alteração a este documento, será comunicada ao ISS, I.P.

#### **13. Aprovação do Regulamento Interno da Creche**

O presente Regulamento foi aprovado por unanimidade em reunião de Direção no dia 11 de janeiro de 2016 e em Assembleia Geral no dia 17 de março de 2016 e revisto em reunião de Direção no dia 15 de julho de 2025.

A Direcção