

**Associação de Jardins-Escolas João de Deus**

## **REGULAMENTO INTERNO** (V.0.7.0)

**PARA A RESPOSTA SOCIAL DE CRECHE  
NO CENTRO INFANTIL DO JARDIM-ESCOLA  
JOÃO DE DEUS DO ENTRONCAMENTO**

Aprovado em Reunião de Direção

O Presidente da Direção



Prof. Doutor António Ponces de Carvalho







## Índice

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS.....	5
NORMA I Apresentação.....	5
NORMA II Política de Qualidade.....	5
NORMA III Enquadramento Legal .....	5
CAPÍTULO II CARACTERIZAÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL .....	7
NORMA IV Âmbito.....	7
NORMA V Objetivos .....	8
NORMA VI Localização e Contactos .....	9
NORMA VII Horários e Funcionamento .....	10
NORMA VIII Período de Encerramento .....	10
CAPÍTULO III PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO .....	11
NORMA IX Procedimentos de Admissão.....	11
NORMA X Critérios de Admissão de Novas Crianças .....	11
NORMA XI Lista de Espera.....	13
NORMA XII Critérios Aplicados a Gestão da Lista de Espera .....	13
NORMA XIII Candidatura .....	13
NORMA XIV Processo Individual da Criança .....	15
NORMA XV Contrato de Prestação de Serviços .....	16
NORMA XVI Alteração, Suspensão ou Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços Educativos .....	16
CAPÍTULO IV CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL.....	17
NORMA XVII Serviços .....	17
NORMA XVIII Alimentação .....	17
NORMA XIX Objetos Pessoais e Vestuário .....	18
NORMA XX Medicação, Doença e Acidentes .....	20
NORMA XXI Atividades.....	21
CAPÍTULO V MENSALIDADES.....	22
NORMA XXII Comparticipação Familiar .....	22
NORMA XXIII Renovação .....	23
NORMA XXIV Seguro Escolar.....	23
NORMA XXV Reembolso de Despesas .....	23
NORMA XXVI Atividades Extracurriculares .....	23
NORMA XXVII Efeito de Ausências.....	24

*António Pereira*  
2022/10

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES .....	24
NORMA XXVIII Instituição .....	24
NORMA XXIX Crianças.....	25
NORMA XXX Pais ou quem exerça o Poder Parental.....	26
NORMA XXXI Colaboradores e Estagiários .....	27
NORMA XXXII Direção Técnica.....	28
 CAPÍTULO VII INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	 29
NORMA XXXIII Entradas e Saídas.....	29
NORMA XXXIV Quadro de Pessoal.....	30
NORMA XXXV Competências do Conselho Socioeducativo .....	30
NORMA XXXVI Caixa de Sugestões e Livro de Reclamações .....	31
 CAPÍTULO VIII GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA.....	 34
NORMA XXXVII Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos .....	34
NORMA XXXVIII Metodologia para a Gestão e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos.....	37
 CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES GERAIS FINAIS .....	 38
NORMA XXXIX Acolhimento das Novas Crianças .....	38
NORMA XL Política da Confidencialidade.....	39
NORMA XLI Alterações ao Presente Regulamento.....	39
NORMA XLII Integração de Lacunas .....	40
NORMA XLIII Disposições Complementares.....	40
NORMA XLIV Entrada em Vigor .....	40

## **CAPÍTULO I** **DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA I** **Apresentação**

A Creche designada por Centro Infantil João de Deus do Entroncamento, com acordo de cooperação para a resposta social de creche, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, a 1 de julho de 2018, pertencente à Associação de Jardins-Escolas João de Deus, Instituição Particular de Solidariedade Social – IPSS, fundada em 1882, rege-se pelas seguintes normas:

### **NORMA II** **Política de Qualidade**

O Centro tem definido que a sua Política de Qualidade pretende:

- Prestar serviços de qualidade a todos os utilizadores;
- Prosseguir com a melhoria contínua e sustentada dos processos organizacionais de modo a beneficiar a comunidade;
- Promover uma cultura organizacional capaz de estimular a motivação, o envolvimento e o comprometimento dos colaboradores, estagiários e fornecedores com vista à qualidade dos serviços prestados;
- Garantir o cumprimento da legislação em vigor, aplicável às atividades e a todos os que utilizam os seus serviços;
- A Direção assume o compromisso da monitorização do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

### **NORMA III** **Enquadramento Legal**

A resposta social da creche rege-se pelo estipulado nos seguintes diplomas, nas suas redações atuais:

- Portaria nº 413/99, de 8 de junho, seguro escolar;
- Decreto-lei nº 156/2005, de 15 de setembro – Livro de Reclamações;
- Decreto-Lei nº 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;



- Lei nº 113/2009, de 17 de setembro – Medidas de proteção de menores, alterada pela Lei nº 103/2015, de 24 de agosto;
- Portaria nº 262/2011, de 31 agosto – Estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento da creche, quer seja da iniciativa de sociedades ou empresários em nome individual, quer em Instituições particulares de solidariedade social ou equiparadas e outros fins idênticos e de reconhecido interesse público;
- Lei nº 30/2013 de 8 de maio – Lei de bases da economia social;
- Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro – Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- Portaria nº 196-A/2015, de 01 de julho, alterada pelas Portarias n.ºs 296/2016, de 28 de novembro, 218-D/2019, de 15 de julho, 271/2020, de 24 de novembro, 199/2021, de 21 de setembro, de 198/2022, de 27 de julho e 335-A/2023, de 3 de novembro;
- Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho – Procede à segunda alteração à Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho;
- Decreto-Lei nº 120/2015, de 30 de junho – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do sector social e solidário;
- Lei nº 144/2015, de 8 setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo;
- Decreto-lei nº 58/2019 – Proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
- Lei nº 2/2020, de 31 de março; Portaria nº 271/2020, de 24 de novembro; Lei nº 75-B/2020, de 31 de dezembro; Portaria nº 199/2021, de 21 de setembro; Lei nº 2/2022 de 3 de janeiro e Portaria nº 198/2022, de 27 de julho, bem como o Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário;
- Decreto-Lei nº 126-A/2021 de 31 de dezembro que procede à terceira alteração ao Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos-Leis nº 99/2011, de 28 de setembro, e nº 33/2014, de 4 de março;
- Acordo de cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



## CAPÍTULO II CARACTERIZAÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL

### NORMA IV Âmbito

A creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à criança e à família, que acolhe crianças com idades até aos 3 anos de idade.

A creche desenvolve 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:

Na componente de apoio sociofamiliar, desenvolvem-se:

- A promoção do acolhimento, guarda, proteção, segurança e de todos os cuidados básicos necessários às crianças;
- O apoio à família, durante o tempo de afastamento da criança do seu meio familiar, através de um processo de atendimento individualizado e de qualidade, que incluem serviços direcionados aos cuidados básicos que a criança necessita: alimentação; higiene; sono; saúde; serviços de prolongamento de horário, compatibilizados com o horário dos pais ou de quem exerça o poder parental.

Na componente de desenvolvimento, pretende-se:

- Contemplar a promoção do desenvolvimento integral da criança, num clima de segurança afetiva e física, de modo a estimular o seu processo evolutivo, através de práticas adequadas a cada faixa etária.

Na componente educativo-pedagógica, promove-se:

- O desenvolvimento pessoal e social da criança, fomentando a sua inserção em grupos sociais diversos, respeitando concomitantemente a sua individualidade e pluralidade de culturas, de molde a contribuir e fomentar a igualdade de oportunidades;
- A colaboração e partilha de responsabilidades no processo educativo com a família;
- A formação e o desenvolvimento equilibrado da criança, através da promoção de aprendizagens diferenciadas e significativas;

*António Passos*  
*Carvalho*

- A estimulação do desenvolvimento global da criança, nas suas componentes emocional, cognitiva, comunicacional, social e motora, através da implementação e adequabilidade de práticas lúdico-pedagógicas intencionais, estruturadas e organizadas.

**Constituem serviços educativos obrigatórios:** a componente educativa, alimentação (reforço alimentar variado a meio da manhã; almoço e lanche) e respetivo acompanhamento; cuidados de higiene; atividades lúdicas e sócio recreativas, devidamente organizadas; assistência medicamentosa (a pedido dos pais ou de quem exerça o poder parental). A merenda da manhã não substitui o pequeno-almoço, pelo que os responsáveis pela criança deverão assegurar essa refeição antes de a mesma entrar na creche.

Visitas de estudo, espetáculos de teatro ou musicais (contratados a empresas externas à Associação de Jardins-Escolas João de Deus).

## **NORMA V**

### **Objetivos**

O presente Regulamento Interno define o regime de funcionamento na resposta social de creche, de cada um dos seus órgãos, normas internas de funcionamento, bem como os direitos e deveres dos membros da comunidade escolar, com uma dinâmica própria, e pretende assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da creche;

A creche destina-se a acolher crianças de idades compreendidas entre o período correspondente ao termo da licença de parentalidade ou adoção e os 3 anos de idade. Este acolhimento é feito durante o período diário, correspondente ao horário de trabalho dos pais ou de quem exerça o poder parental e visa:

- Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
- Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
- Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade;





- Promover o respeito pelos direitos das crianças e demais interessados;
- Proporcionar às crianças continuidade de vida em ambiente familiar;
- Articular com a família o despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência, assegurando o seu encaminhamento adequado;
- Responder às necessidades dos pais ou de quem exerça o poder parental, durante os seus períodos de trabalho no acolhimento diurno das crianças;
- Criar espaços de encontro interfamiliares, de modo a incentivar e estimular o espírito de convivência e de solidariedade humana e social.

Tratando-se de uma obra que se rege pela Metodologia João de Deus, a creche fundamenta a sua pedagogia em três princípios básicos:

- Fomentar a tolerância de crenças e convicções, que devem ser respeitadas, quando não colidam com o funcionamento geral da instituição. Este princípio tem a ver com um conceito de liberdade;
- Assegurar um ambiente harmonioso, de paz e tranquilidade, capaz de fomentar um clima que permita trabalhar em boas condições, sendo de primordial importância a criação de um ambiente de simpatia, no verdadeiro sentido da palavra, baseado em equilibradas relações entre todos os que aí exercem funções. Essas relações devem ser norteadas por um profundo respeito entre todos e englobará primordialmente a criança. Só assim se fortalece um verdadeiro sentido de creche no seu mais elevado e lato conceito;
- Implementar rotinas permitindo a sua realização em boas condições. Este aspeto é muito importante para as crianças e será um dos hábitos que pode favorecer a integração no futuro, evitando possíveis e indesejáveis marginalizações e estruturando o desenvolvimento integral da criança.

A creche enquanto instituição deve ser inclusiva, respeitando as diferenças individuais de cada criança.

## **NORMA VI**

### **Localização e Contactos**

A Creche do Centro Infantil João de Deus do Entroncamento está sediada na Rua 5 de Outubro, 35/A, 2330-095 ENTRONCAMENTO

Contactos – Telefone: 249 726 133; E-mail: [entroncamento@escolasjoaodeus.pt](mailto:entroncamento@escolasjoaodeus.pt)

## **NORMA VII**

### **Horários e Funcionamento**

A creche funciona de segunda a sexta-feira, com abertura às 7h30 e o encerramento às 19h00.

Quando, por um motivo excecional, o Diretor Técnico do centro educativo entender não estarem asseguradas as condições humanas e materiais necessárias ao funcionamento do estabelecimento, tem que obter a autorização da Direção da Associação de Jardins-Escolas João de Deus para o poder encerrar, avisando por e-mail ou telefone os pais ou quem exerça o poder parental.

A creche poderá estar encerrada por um período necessário a limpeza e/ou desinfestação, de dois dias (sexta-feira anterior e segunda-feira seguinte), em data a comunicar com a devida antecedência.

A instituição poderá encerrar as instalações em situações especiais e imprevistas, designadamente doenças, epidemias, catástrofes naturais e outros casos imprevisíveis devidamente atestados por entidade competente.

Sempre que se justifique o encerramento das instalações por motivo de obras, estas devem ser programadas com antecedência e solicitada autorização ao Centro Distrital de Regional da Solidariedade e Segurança Social para o efeito.

Está afixado em local bem visível, o horário de funcionamento de cada uma das atividades, não devendo a permanência de cada criança no estabelecimento ser superior ao período estritamente necessário, que deverá coincidir com o horário de trabalho dos pais ou de quem exerça o poder parental, acrescido do tempo indispensável para as deslocações.

A secretaria da creche, durante a semana, terá o seguinte horário:

8h30 – 13h00 e 15h00 – 18h00. Num dos dias, estará aberta até às 18h30.

O horário de funcionamento da secretaria da creche é comunicado aos pais ou a quem exerça o poder parental e está afixado em lugar público antes do início de cada ano letivo.

## **NORMA VIII**

### **Período de Encerramento**

A creche encerra durante os seguintes períodos, comunicados aos pais no início de cada ano letivo:

- Feriados Nacionais;
- Feriados Municipais;
- Terça-feira de Carnaval;
- Férias de verão (acordadas com os Pais);
- 3 dias aprovados pelos funcionários de modo a garantir os 3 dias de majoração, de acordo com o BTE para as IPSS.

### CAPÍTULO III PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO



#### NORMA IX Procedimentos de Admissão

Os pedidos de admissão efetuados ao longo do ano deverão ser alvo de reconfirmação por parte da família até ao mês de abril.

A criança que se candidata, apenas poderá ser admitida de acordo com o número de vagas existentes.

As admissões, para as crianças cujas inscrições forem aceites, são efetuadas com o preenchimento de documentação no decorrer do mês de maio e em casos excecionais, até ao final do mês de junho.

Em caso de admissão, os pais ou quem exerça o poder parental da criança serão convocados para uma primeira entrevista com o educador titular ou com o Diretor Técnico, durante a qual será programada a data e o processo de integração e adaptação da criança na creche.

Os pais ou quem exerça o poder parental das crianças admitidas são informados por e-mail ou presencialmente, através de uma carta de admissão.

A admissão das crianças é da responsabilidade da direção da instituição.

No ato de admissão os pais ou quem exerça o poder parental terão que ter já conhecimento do Regulamento Interno, das tabelas de comparticipação familiar, das normas de funcionamento e receberão outras indicações úteis.

Se a criança não cumprir os critérios de admissão, a instituição, quando contactada, informará a família, presencialmente, das razões da sua não admissibilidade na creche.

#### NORMA X Critérios de Admissão de Novas Crianças

Sempre que a capacidade do estabelecimento não permita a admissão do total de crianças inscritas, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de admissão para:

Crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021:

- 10.1. Crianças em situação de risco ou casos de reconhecida necessidade social (aprovado pela Direção da Associação);
- 10.2. Crianças com irmãos a frequentar o jardim-escola ou centro infantil;
- 10.3. Crianças cujos pais ou quem exerça o poder parental trabalhem ou residam na área do centro educativo;



- 10.4. Ausência, indisponibilidade ou incapacidade comprovada de quem exerça a responsabilidade parental em assegurar aos filhos os cuidados necessários;
- 10.5. Crianças de famílias numerosas;
- 10.6. Crianças de famílias monoparentais;
- 10.7. Filhos de antigos alunos;
- 10.8. Filhos de Bombeiros Voluntários, em caso de acidente mortal do pai, de acordo com o estabelecido nos referidos estatutos.

**Crianças nascidas depois de 1 de setembro de 2021:**

- 10.1. Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
- 10.2. Crianças com deficiência/incapacidade;
- 10.3. 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;
- 10.4. Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam a resposta social;
- 10.5. 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;
- 10.6. Crianças beneficiárias da prestação social garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- 10.7. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- 10.8. Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- 10.9. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- 10.10. Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

## **NORMA XI**

### **Lista de Espera**

As crianças que não forem admitidas fazem parte da lista de espera e ficarão a aguardar a possibilidade da existência de vaga.

São critérios de retirada de lista de espera:

- Quando após o segundo contacto telefónico, por parte da instituição, o responsável da criança recuse a integração imediata na creche;
- Quando a inscrição for anulada por parte do responsável da criança;

## **NORMA XII**

### **Critérios Aplicados a Gestão da Lista de Espera**

As crianças que reúnam as condições de seleção, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, permanecem em lista de espera e o seu processo arquivado em pasta própria. Tal facto é comunicado aos pais ou quem exerça a responsabilidade parental da criança, através de correio eletrónico (*e-mail*).

Em caso de abertura de vaga as crianças serão chamadas a ocupar a vaga existente segundo os critérios de admissão da Norma X.

## **NORMA XIII**

### **Candidatura**

Para efeitos de uma inscrição é necessário o preenchimento de um formulário.

Os pais ou quem exerça o poder parental tomam conhecimento do período em que a inscrição se deve efetuar por comunicado enviado pela Direção e também por aviso afixado no *placard*, à entrada da creche.

A inscrição das crianças é feita a partir do mês de janeiro e o período de renovação ou confirmação decorrerá até maio.

A criança não pode ser matriculada sem ter regularizado as dívidas pendentes.

Para efeitos de admissão, os pais ou quem exerça o poder parental da criança deverão candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação, que constitui parte integrante do processo da criança, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia autorizada dos seguintes documentos:

- Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte da criança e dos pais ou de quem exerça a responsabilidade parental, para confirmação dos dados, após o que a respetiva cópia será devolvida;



- Cartão de Beneficiário da Segurança Social da criança e do representante legal, quando necessário;
- Cartão dos Serviços de Saúde da criança ou de subsistemas a que pertença;
- Comprovação da situação das vacinas e declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
- Declaração de Rendimento para efeitos fiscais de todos os elementos do agregado familiar (Modelo 3-IRS) e respetivas notas de liquidação;
- Outros rendimentos do agregado familiar ou outra documentação relevante sobre os rendimentos do agregado familiar, tais como IRC, IES ou outros;
- Três últimos recibos de vencimentos dos pais e outros rendimentos de quem viva no agregado familiar da criança;
- Recibos da renda de casa (Emitido pela Autoridade Tributária, contendo o número de contribuinte do senhorio);
- Declaração bancária onde esteja explícito o valor dos juros, o capital amortizado e que o imóvel se refere a aquisição de habitação própria permanente;
- Declaração com o valor das prestações sociais recebidas, no ano anterior;
- Declaração da farmácia com o valor médio mensal de gastos em medicamentos para doença crónica;
- Recibo da despesa com transporte público até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- Preenchimento do termo de responsabilidade da administração medicamentosa (antipirético);
- Declaração assinada pelos pais ou por quem exerça o poder parental em como autorizam a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo da criança;
- Outra documentação, por ex.: Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade das pessoas autorizadas a acompanhar a criança;
- Comprovativo/declaração do escalão de abono de família e comprovativo da prestação da Garantia da Infância (Para as crianças abrangidas pela nova fase da gratuitidade da frequência da creche, (nascidas a partir de 01 de setembro de 2021).

Em situação de desemprego dos elementos que compõem o agregado familiar, será necessária uma declaração da Segurança Social ou IEFP, atestando a situação, bem como o valor do subsídio de desemprego (esta declaração deve ser atualizada trimestralmente).

Entrega da declaração de sentença do tribunal com a regulação do poder parental.

Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

A não apresentação destes documentos determina o pagamento da mensalidade máxima.

#### NORMA XIV Processo Individual da Criança

A creche organiza um processo individual de cada criança, do qual constem, designadamente, os documentos necessários à admissão na creche:

- Ficha de Inscrição – Candidatura [devidamente assinada pelos pais ou por quem exerça o poder parental, com identificação da(s) pessoa(s) a quem a criança pode ser entregue];
- Ficha de Admissão;
- Ficha de Renovação;
- Ficha de Avaliação Diagnóstica e Ficha de Perfil de Desenvolvimento;
- Folha com o cálculo detalhado da comparticipação familiar do utente, assim como em anexo, toda a documentação que suportou o respetivo cálculo;
- Critérios de admissão aplicados.

Documentos de Identificação:

- Contrato de prestação de serviços anual entre o Encarregado de Educação da criança e a AJE João de Deus;
- Duas fotografias tipo-passe;
- Número de Identificação da Segurança Social – NISS (obtido através da Segurança Social);
- Plano de desenvolvimento Individual;
- Declaração de autorização dos Pais ou Encarregado de Educação das pessoas a quem poderão ser entregues as crianças;
- Identificação, endereço e telefones da pessoa ou pessoas a contactar em caso de necessidade e por ordem de prioridade;
- Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
- Comprovação da situação das vacinas;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Informação sobre a situação sociofamiliar;
- Registo dos períodos de ausência;



*António*

- Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços, de forma a dar cumprimento ao artigo 15, da Portaria nº 262/2011;
- Avaliações da criança (intermédias);
- Registo de Ocorrências;
- Registo de Entradas e Saídas;
- Horário de permanência da criança (com as horas especificadas);
- Registo de Cuidados Pessoais;
- Registo Terapêuticos;
- Exemplar da apólice do seguro escolar.

O processo individual é de acesso restrito e deve ser permanentemente atualizado. Pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça o poder parental.

#### **NORMA XV**

##### **Contrato de Prestação de Serviços**

Nos termos da legislação em vigor, entre os pais ou quem exerça o poder parental da criança e a Associação de Jardins-Escolas João de Deus, Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa coletiva nº 500852006, com sede na Av. Álvares Cabral, nº 69, 1250-017 LISBOA, devidamente registada na Direção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição nº 87/95, representada para este efeito por delegação de poderes da Direção pelo/a Diretor/a é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

Após a decisão de admissão da criança, será celebrado um contrato de prestação de serviços entre a instituição e o Encarregado de Educação ou de quem exerça o poder parental. Dois exemplares são assinados por ambas as partes, sendo um entregue ao Encarregado de Educação e o outro irá constar no Processo Individual da Criança – Dossiê Administrativo.

Qualquer alteração ao contrato será efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA XVI**

##### **Alteração, Suspensão ou Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços Educativos**

1. A alteração, suspensão ou rescisão do contrato de prestação de serviços educativos terá que ser solicitada por escrito, 30 dias anteriormente à data do seu efeito, e aprovada por ambas as partes.
2. São condições para a suspensão ou rescisão do contrato de prestação de serviços educativos:
  - 2.1. Não adaptação comprovada da criança;
  - 2.2. Mudança de residência fiscal;
  - 2.3. Mudança de resposta social/valência dentro da instituição;





- 2.4. Comportamentos e atitudes de desrespeito e falta de urbanidade no decurso da relação contratual.
3. Não serão aceites a suspensão ou rescisão de prestação de serviços educativos nos últimos 3 meses da vigência do mesmo, com a exceção da mudança da residência fiscal.
4. Se ocorrer a desistência de uma criança após o pagamento da inscrição, ou no decorrer do ano letivo, os montantes pagos não são reembolsados.

## CAPÍTULO IV CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL

### NORMA XVII Serviços

A creche presta um conjunto de atividades e serviços:

- Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança;
- Nutrição e alimentação adequada à idade;
- Cuidados de higiene pessoal – prestação de cuidados de higiene e conforto;
- Apoio na medicação e administração de medicação;
- Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade em função da idade;
- Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da creche e do desenvolvimento da criança.

### NORMA XVIII Alimentação

O regime alimentar é estabelecido tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases de desenvolvimento das crianças.

As refeições do almoço e lanche são confeccionadas e fornecidos pela instituição, cumprindo as normas do HACCP. A ementa é afixada semanalmente, estando sujeita a alterações, sem que haja um aviso prévio por parte da Instituição. Poderá ser facultada sempre que solicitada. Também é servido um reforço, a meio da manhã. Em relação aos lactentes, a hora das refeições é individualizada.

Horário das refeições: Almoço a partir das 11h30 e Lanche a partir das 15h30.

As horas das refeições são momentos de “partilha e pertença” ao grupo em que as crianças estão. Elas comerão os alimentos confeccionados nesse dia e que fazem parte da ementa diária.

O cumprimento de dietas específicas só poderá ser feito mediante a apresentação de prescrição médica, onde constem, por exemplo, alergias, doenças metabólicas, intolerâncias alimentares e situações

semelhantes. (Nota: os pais ou quem exerça o poder parental devem avisar a instituição sobre eventuais alergias ou contraindicações de qualquer alimento).

Sempre que o leite ou algum tipo de alimento fornecido pela creche se enquadre nas intolerâncias alimentares da criança, a família deve trazer os alimentos de casa.

Existe a possibilidade da criança usufruir de dieta, mediante entrega de declaração médica, desde que a sua preparação não prejudique o fornecimento normal das restantes refeições, caso contrário terão de ser os pais ou encarregados de educação a trazer a alimentação preparada de casa.

### **NORMA XIX**

#### **Objetos Pessoais e Vestuário**

Alguns materiais serão facultados pelos pais ou por quem exerça o poder parental da criança.

#### **Berçário – até a aquisição da marcha:**

- Um chapéu de pano com o primeiro e último nome da criança;
- Um saco grande com o primeiro e último nome bordados, conforme modelo da creche (com uma muda de roupa);
- Cinco babetes, em turco branco (sem nome);
- Fraldas, toalhetes e pomada (para a muda da fralda), a repor ao longo do ano;
- Uma chucha com proteção para ficar na creche;
- Um biberão para a água;
- Um biberão para o leite;
- Uma escova de cabelo ou pente;
- Lençóis;
- Prescrição passada pelo pediatra na introdução dos alimentos;
- Prescrição médica para a administração de medicamentos, devidamente identificada;
- Um objeto a que a criança esteja ligada afetivamente.

Evitar adornos que possam constituir fator de risco para a própria criança ou para as demais (Ex.: pulseiras, fios e ganchos).

**Sala de 1 Ano – entre a aquisição da marcha e os 24 meses:**

- Dois bibes de xadrez azul-turquesa e branco, com emblema e com o primeiro e último nome da criança bordados;
- Um chapéu azul-turquesa com o primeiro e último nome da criança bordados;
- Um saco grande com o primeiro e último nome bordados, conforme modelo da creche (com uma muda de roupa e lençóis);
- Três babetes em turco branco (sem nome);
- Fraldas, toalhetes e pomada (para a muda da fralda), a repor ao longo do ano;
- Uma chucha com proteção para ficar na creche;
- Um biberão para a água;
- Uma escova de cabelo ou pente;
- Lençóis;
- Um objeto a que a criança esteja ligada afetivamente;
- Prescrição médica para a administração de medicamentos, devidamente identificada.

Evitar adornos que possam constituir fator de risco para a própria criança ou para as demais.

**Sala dos 2 Anos – entre os 24 e aos 36 meses:**

- Dois bibes de xadrez verde alface e branco, com emblema e com o primeiro e último nome da criança bordados;
- Um chapéu verde alface com o primeiro e último nome da criança bordados;
- Um saco grande com o primeiro e último nome bordados, conforme modelo da creche (com uma muda de roupa e lençóis);
- Três babetes em turco branco (sem nome);
- Fraldas, toalhetes e pomada (para a muda da fralda), a repor ao longo do ano;
- Uma chucha com proteção para ficar na creche;
- Escova de cabelo ou pente;
- Lençóis;
- Um objeto a que a criança esteja ligada afetivamente;
- Prescrição médica para a administração de medicamentos, devidamente identificada.

Evitar adornos que possam constituir fator de risco para a própria criança ou para as demais.

*António Pereira*  
Assinado

**Nota:** Deverão vir vestidos com roupa adequada para brincarem e serem autónomas na ida a casa de banho (não deverão vir vestidos com calças jardineiras). Todo o material deverá ser identificado com o nome da criança, exceto os babetes de turco. Todas as roupas que as crianças tenham que despirm devem, também, ser marcadas com o nome. Não é permitido cortar as mangas dos bibes.

## NORMA XX

### Medicação, Doença e Acidentes

Não é permitida a frequência de crianças em estado febril ou com sintomas de doença, bem como a falta de higiene ou existência de parasitas.

Durante a permanência da criança e em caso de acidente ou doença súbita, a creche providenciará a assistência adequada, se necessário recorrendo à assistência hospitalar, e simultaneamente pedindo a comparência imediata dos pais ou de quem exerça o poder parental.

A administração de medicamentos (por ex., antibiótico) ou dietas prolongadas ou tratamentos só poderão ser realizados mediante apresentação de cópia da receita médica ou declaração médica onde conste a respetiva dieta ou forma de administração (dose e horário a ser cumprido).

Durante o período de permanência na creche e quando for necessário administrar à criança um medicamento, os pais ou quem exerça o poder parental deverão trazer, por escrito, o nome completo da criança e a hora a que deve ser tomado, assim como a respetiva dosagem.

A instituição não se responsabiliza pela validade dos medicamentos ou pelos seus efeitos secundários.

Em caso de febre, a criança só poderá regressar à creche após um período mínimo de vinte e quatro horas de resguardo em que a febre não se manifeste.

Sempre que a criança adoecer em casa, os pais ou quem exerça o poder parental deverão informar sobre a natureza da doença e o período provável de afastamento, a fim de, se necessário, serem tomadas precauções em relação às outras crianças.

Após uma ausência superior a três dias úteis por estado de doença, o regresso da criança depende da apresentação de declaração médica comprovativa de que pode frequentar a creche e não oferece perigo de contágio no caso de doença infectocontagiosa.

A creche tem uma folha de presenças por grupo, que é preenchida diariamente.

## NORMA XXI

### Atividades

Anualmente é elaborado um Projeto Pedagógico para a resposta social de creche e um Projeto de Sala/grupo, que constitui o instrumento de planeamento e acompanhamento das atividades desenvolvidas pela creche, de acordo com as características das crianças.

Do projeto pedagógico fazem parte:

- O plano de atividades sociopedagógicas que contempla as ações educativas promotoras do desenvolvimento global das crianças, nomeadamente motor, cognitivo, pessoal, emocional e social;
- O plano de informação que integra um conjunto de ações de sensibilização das famílias na área da parentalidade.

As atividades devem contemplar:

- O prazer de aprender e adquirir determinadas competências, que permitam à criança reconhecer as suas possibilidades e desenvolvimento de forma integral;
- O bem-estar e o desenvolvimento integral da criança num clima de segurança física e afetiva, através de um atendimento individualizado;
- A família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
- A ajuda no despiste atempado/precoce de qualquer inadaptação ou deficiência, assegurando encaminhamento adequado;
- A promoção do sucesso e do desenvolvimento pessoal e social da criança, com base em experiências de vida, numa perspetiva de educação para a cidadania;
- Um conjunto de ações de sensibilização para as famílias na área da parentalidade;
- A igualdade de oportunidades e o respetivo sucesso da aprendizagem;
- O desenvolvimento da expressão e da comunicação através da linguagem múltipla como meios de relação, informação, sensibilização estética e apreensão do mundo;
- A inserção da criança em grupos sociais diversos, respeitando as diferentes culturas e favorecendo uma crescente consciência como membro da sociedade;
- A promoção da autoestima e da autoconfiança;
- A curiosidade;
- A participação das famílias no processo educativo estabelecendo relações com a comunidade envolvente;



- A formação e o desenvolvimento equilibrado da criança;
- Sempre que for oportuno as crianças participarão em pequenas atividades no exterior, integradas no plano de atividades.

A creche de qualidade deve contribuir para desenvolver capacidades, destrezas, habilidades, conhecimentos, valores e atitudes fundamentais para a criança ter plena integração na sociedade e sucesso na vida.

## **CAPÍTULO V MENSALIDADES**

### **NORMA XXII Comparticipação Familiar**

De acordo com a Portaria nº 196-A/2015, de 01 de julho, alterada pelas Portarias n.ºs 296/2016, de 28 de novembro, 218-D/2019, de 15 de julho, 271/2020, de 24 de novembro, 199/2021, de 21 de setembro, de 198/2022, de 27 de julho e 335-A/2023, de 3 de novembro.

Frequência gratuita (Comparticipação Familiar é 0,00€)

1. A medida da gratuitidade 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;
- d) A frequência de períodos de prolongamento de horário e extensão semanal;
- e) Todas as despesas constantes da alínea a) do n.º 2 do artigo 9.º da Portaria n.º 232/2015, de 6 de agosto, que define os termos a que obedece o exercício da atividade de ama em creche familiar.

2. Apenas as atividades extra projeto pedagógico, de carácter facultativo, que os pais ou representantes legais inscrevam as crianças bem como a aquisição de fardas e uniformes escolares estão excluídas da medida da gratuitidade.



### **NORMA XXIII** **Renovação**

A renovação ocorre durante o mês de março através do preenchimento de impresso próprio de manifestação de interesse.

Anualmente todas as crianças que frequentam a creche terão de pagar uma renovação, excetuando os casos gratuitos, de acordo com a lei, sabendo-se que este valor é determinado anualmente pela Direção.

Durante o mês de abril e até ao final do mês de maio o encarregado de educação terá de apresentar os documentos necessários para que a comparticipação familiar seja atualizada; se não os apresentarem a instituição reserva-se o direito de aplicar mensalidade máxima.

### **NORMA XXIV** **Seguro Escolar**

As crianças que frequentam a creche estão cobertas por um Seguro de Acidentes Pessoais Escolar – Grupo apólice nº 4646243 da Companhia de Seguros Seguradoras Unidas, SA, que tem a duração e pagamento anual.

Este seguro destina-se a cobrir os Acidentes Pessoais ocorridos exclusivamente durante a participação nas atividades, quando sob a responsabilidade da instituição, durante o respetivo horário de funcionamento. O seguro cobre despesas de tratamento e repatriamento até 7.500,00€, invalidez permanente até 20.000,00€, morte até 2.000,00€, e Responsabilidade Civil até 5.000,00€.

### **NORMA XXV** **Reembolso de Despesas**

No caso de ocorrerem despesas como consequência do acidente escolar, os comprovativos originais das mesmas devem ser entregues na Secretaria, para acompanharem a participação à Companhia de Seguros.

O reembolso aos pais ou a quem exerça o poder parental terá lugar logo que a Companhia de Seguros reembolsar a Instituição.

### **NORMA XXVI** **Atividades Extracurriculares**

Os passeios ou as deslocações são comunicados atempadamente aos pais ou a quem exerça o poder parental. A participação das crianças está condicionada à respetiva autorização e à comparticipação dos pais ou de quem exerça o poder parental. As crianças que não participem ficam na creche, devidamente acompanhadas por pessoal qualificado.





## **NORMA XXVII** **Efeito de Ausências**

Em caso de falta os Pais ou Encarregado de Educação devem comunicar antecipadamente à instituição, qual o motivo da mesma.

Quando a criança faltar mais de 5 dias seguidos por doença (infectocontagiosa) só poderá regressar à creche com uma declaração médica.

## **CAPÍTULO VI** **DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XXVIII** **Instituição**

#### **Direitos:**

- Ser respeitada;
- Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos responsáveis do poder parental da criança, no ato da admissão;
- Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- Suspender este serviço, sempre que as famílias violem, grave ou reiteradamente, 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;
- Ser apoiada no exercício das suas funções;
- Ser informada de qualquer ocorrência ou incidente relacionado com a criança;
- Definir um horário que, sem prejuízo das disposições legais, possa ser o mais ajustado ao cumprimento das funções e necessidades da criança e/ou pais ou quem exerça o poder parental;
- Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção.





**Deveres:**

- Garantir que os seus colaboradores sejam tratados com respeito e urbanidade;
- Respeitar todos os utentes e responsáveis, garantido os seus direitos, privacidade e os serviços contratualizados;
- Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;
- Identificar formalmente as crianças que necessitem de medidas de suporte à aprendizagem e à inclusão, depois de ouvidos os encarregados de educação;
- Referenciar e encaminhar, se aplicável, as crianças que necessitem, para a equipa técnica do Centro Infantil e/ou para a Equipa Local de Intervenção precoce.

**NORMA XXIX**  
**Crianças**

**Direitos:**

- Ter igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, sexo ou condição social;
- Ter assegurada uma educação de qualidade, em condições de efetiva igualdade de oportunidades no acesso, de forma a propiciar um desenvolvimento integral;
- Usufruir de um ambiente adequado, desenvolvido pelo Projeto Educativo, de modo a proporcionar as condições para um pleno desenvolvimento físico e afetivo e para a formação da personalidade;
- Ser estimulada e ver reconhecidos e valorizados o mérito, a dedicação e o esforço dos seus desempenhos;
- Usufruir de um horário e de uma planificação adequados e equilibrados à sua faixa etária;
- Beneficiar de outros apoios específicos adequados às suas necessidades;
- Ser tratado com respeito e correção por qualquer membro da comunidade educativa;
- Ser salvaguardada a sua segurança na creche e respeitada a sua integridade física e moral;
- Ser assistido de forma pronta e adequada em caso de acidente ou doença súbita, ocorrido ou manifestada no decorrer das atividades;
- Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica.

Ver garantida a confidencialidade dos dados de natureza pessoal ou familiar e informações constantes do seu processo individual.

Participar nas demais atividades da creche.



#### Deveres

- Adquirir hábitos sociais elementares;
- Adquirir hábitos de higiene e alimentação promotores de saúde;
- Aprender a respeitar normas e regras estabelecidas.

#### NORMA XXX

#### Pais ou quem exerça o Poder Parental

#### Direitos:

- Acompanhar com interesse a formação integral dos seus filhos ou educandos;
- Contribuir para a criação e execução do Projeto Educativo e do Regulamento Interno da Creche e participar na vida da creche;
- Ter assegurada a confidencialidade das informações sobre o seu educando;
- Ser informado sobre qualquer alteração relativa ao cronograma semanal, nomeadamente, passeios, reuniões, atendimentos e outros;
- Contactar a direção sempre que o desejar, mediante aviso prévio devidamente fundamentado;
- Ser esclarecido acerca das regras e normas que regem a resposta social frequentada pelo seu educando e sobre quaisquer dúvidas;
- Ser informado sobre o desenvolvimento do seu educando, mediante contacto pessoal a efetuar para o efeito com o educador responsável da sala ou com o Diretor Técnico;
- Cooperar com os educadores e ajudantes e auxiliares de ação educativa no desempenho da sua missão pedagógica, em especial quando para tal forem solicitados.

#### Deveres

- Ao inscrever o seu filho ou educando na creche deve assumir o Projeto Educativo e colaborar sempre que necessário na sua concretização;
- Acompanhar o processo evolutivo da criança, assistindo e colaborando nas reuniões realizadas ao longo do ano, bem como nas horas de atendimento estipuladas para esse fim;
- Ao entrar nas instalações da creche, acompanhar a criança e entregá-la diretamente ao colaborador destacado para esse fim;
- Para além das suas obrigações legais, têm a especial responsabilidade, inerente ao seu poder e dever de dirigirem a educação dos seus filhos ou educandos no interesse destes, de promover ativamente o desenvolvimento físico, intelectual e moral dos mesmos;
- Contribuir para a segurança e integridade física e moral de todos os que participam na vida da creche;



- Integrar ativamente a comunidade educativa no desempenho das demais responsabilidades desta, em especial, informando-se sobre todas as matérias relevantes no processo educativo dos seus filhos ou educandos;
- Comparecer na creche sempre que julgue necessário e quando para tal for solicitado;
- Conhecer o Regulamento Interno da Creche e subscrever a declaração anual de aceitação do mesmo e de compromisso ativo quanto ao seu cumprimento integral;
- Acompanhar os filhos ou educandos na entrada e saída da creche cumprindo escrupulosamente o horário estabelecido;
- Não entrar nas salas de atividades ou salão polivalente, por motivos de higiene. Todos os que necessitem entrar no berçário devem fazê-lo após calçarem os cobre-sapatos descartáveis;
- Manter os filhos ou educandos com uma presença asseada, com vestuário limpo e adequado às atividades previstas, nomeadamente o bibe (a partir dos 12 meses);
- Manter em casa os filhos ou educandos que revelem ser portadores de uma doença infectocontagiosa (sarampo, papeira, varicela, etc...), pelo período aconselhado pelo médico, quando do diagnóstico da doença;
- Seguir as orientações do educador e do ajudante de educação de creche;
- Garantir o uso do bibe do seu filho ou educando nas festas e nas visitas fora da creche;
- Manter vigilância médica periódica;
- A medicação deve ser entregue diretamente ao educador ou ao ajudante de ação educativa da respetiva sala, acompanhada da prescrição médica ou de um termo de responsabilidade devidamente assinado, do qual constem indicações precisas da forma como devem ser administrados os medicamentos e conter o nome da criança;
- Zelar para que o seu filho ou educando, no início de cada ano letivo, se apresente obrigatoriamente com o material pedido;
- Informar a instituição sobre qual é o período de férias da criança;
- Pagar a mensalidade dentro do prazo estabelecido;
- Cumprir todas as normas do presente regulamento.

### NORMA XXXI Colaboradores e Estagiários

#### Direitos:

- Exercer o seu trabalho em condições de higiene e segurança, tendo acesso ao equipamento e vestuário adequados ao exercício da sua função;
- Ser tratado com dignidade e respeito pelas hierarquias, por todo o pessoal e pelos utentes;
- Usufruir de um tratamento em igualdade de direitos;

*António Passos*  
*Amador*

- Ser incluído, sempre que possível, nas atividades socioculturais promovidas pela instituição;
- Ter acesso a participação em ações de formação inicial e contínua.

#### **Deveres:**

- Assiduidade e Pontualidade;
- Zelar pela moral, saúde física e psíquica dos utentes da instituição;
- Utilizar o equipamento e vestuário adequados ao exercício da sua função;
- Participar ativamente no desenvolvimento psicossocial e sociocultural dos utentes;
- Realizar as suas funções, com a máxima dedicação, perfeição e profissionalismo, respeitando as orientações hierárquicas;
- Participar em ações de formação inicial e contínua;
- Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para melhoria do seu funcionamento.

### **NORMA XXXII** **Direção Técnica**

A Direção Técnica da creche compete a um técnico de educação de infância, cujo nome e formação estão afixados em lugar visível. A coordenação desta creche é da responsabilidade de um(a) Educador(a).

#### **Compete ao Diretor Técnico:**

- Ser pontual e assíduo;
- Exercer as suas funções sem autoritarismo e num sentido de cooperação responsável;
- Zelar por todos os aspetos que digam respeito ao bom funcionamento da creche, tais como: saúde, segurança, ambiente educativo e boas condições gerais;
- Organizar as ementas para uma adequada alimentação das crianças;
- Estruturar adequadamente todas as atividades;
- Elaborar a proposta anual das atividades e respetivo relatório de execução;
- Gerir corretamente as receitas e despesas, respeitando os limites determinados pela Direção da Associação para as aquisições de material e para as obras;
- Não dar a conhecer as diferenças sociais e económicas, bem como os diversos escalões em que as crianças estão inseridas, a nível de pagamento de mensalidades;



- Enviar pontualmente à Direção da Associação os mapas e demais documentos que a mesma tem que remeter aos diversos organismos;
- Enviar para o departamento financeiro da sede, até dia 15 do mês seguinte àquele a que dizem respeito, os mapas contabilísticos e respetivos documentos de suporte;
- Dar o maior apoio e entreaajuda a todo o pessoal que exerça funções na creche;
- Ser um órgão que contribua para a resolução dos problemas da creche;
- Verificar a distribuição diária das atividades;
- Implementar e zelar por uma boa educação cívica;
- Aceitar a colaboração dos pais ou de quem exerça o poder parental para atividades bem organizadas e respeitando a Metodologia João de Deus;
- Manter uma relação de consideração e respeito por todos os pais ou por quem exerça o poder parental;
- Convocar os pais ou quem exerça o poder parental, sempre que existam motivos considerados importantes pelo Conselho Socioeducativo;
- Coordenar os trabalhos do Conselho Socioeducativo;
- Vigiar, orientar e dinamizar os recreios das crianças;
- Manter a sua ação educativa em todos os momentos: durante a estada das crianças na creche (com destaque para as refeições e higiene das mesmas), nos recreios e nas deslocações às casas de banho;
- Manter uma correta conduta ética e profissional, dentro e fora da creche.

## **CAPÍTULO VII**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA XXXIII**

##### **Entradas e Saídas**

A creche está aberta aos pais ou a quem exerça o poder parental durante as horas de funcionamento sem prejuízo das atividades e sempre com conhecimento prévio do técnico responsável, de forma a que a sua presença seja participativa e colaborante e não de interferência ou perturbação do ambiente.

Ressalva-se a entrada das mães que estão a amamentar os filhos, caso em que as entradas são de livre acordo com as necessidades do bebé.

As crianças só poderão ser entregues aos pais ou a alguém devidamente credenciado e registado em ficha no ato de inscrição. No caso de a entrega da criança ter de ser feita a outra pessoa, que não as registadas

na referida ficha, a comunicação deve ser feita atempadamente, por escrito, oralmente ou por telefone. O representante legal deve indicar os dados do Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão da pessoa autorizada e fazer uma breve descrição física. Tais informações serão tidas em conta aquando da entrega.

A troca de informação no ato da receção/ saída das crianças (cuidados especiais, situações de exceção ou outras de interesse para o conhecimento e desenvolvimento da criança) deverá ser anotada nos impressos de registo, disponíveis na entrada da Instituição/ sala ou na caderneta individual da criança.

As crianças que não participem nos passeios ou nas deslocações ficam na creche, devidamente acompanhadas por pessoal qualificado.

#### **NORMA XXXIV** **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, ajudantes e auxiliares de ação educativa e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

#### **NORMA XXXV** **Competências do Conselho Socioeducativo**

##### **Competências do Conselho Socioeducativo**

É composto pelos educadores e pelos ajudantes de ação educativa afetos a cada grupo de crianças. Realizam a planificação de atividades, sendo responsáveis por:

- Estimular as capacidades de cada criança;
- Favorecer a sua formação;
- Contribuir para a estabilidade afetiva de cada criança;
- Promover a observação e a compreensão do meio natural humano;
- Fortalecer a formação moral das crianças;
- Fomentar a sua integração em grupos sociais diversos;
- Desenvolver as capacidades de expressão e comunicação e a imaginação criativa;
- Incentivar hábitos de higiene e de defesa da saúde;
- Proceder à despistagem de inaptações, deficiências ou precocidades, promovendo a melhor orientação e encaminhamento das crianças;
- Organizar reuniões com os pais ou quem exerça o poder parental, atendendo à explicação de diferentes aspetos;



- Promover exposições de trabalho, festas escolares e tudo o que constituir valorização educativa e cultural;
- Deliberar sobre o acompanhamento das crianças que por qualquer motivo manifestem alguma dificuldade;
- Pôr em prática as diretivas emanadas da Direção da Associação;
- Elaborar a avaliação dos educadores de infância e do pessoal não docente, a fim de ser homologada pela Direção da Associação;
- Propor a organização dos horários;
- Propor a distribuição do serviço dos educadores de infância e do pessoal não docente;
- Propor a organização das horas não letivas dos educadores de infância. Desta fazem parte, obrigatoriamente, uma hora por semana para o atendimento dos pais ou quem exerça o poder parental;
- Organizar as entradas e saídas da creche;
- Propor a aquisição de material escolar para atividades diferenciadas (por ex., dia da mãe, dia do pai, dia dos avós);
- Propor as DSE – Dispensas de Serviço Extraordinário durante as interrupções letivas;
- Verificar se as atividades estão devidamente organizadas no período das DSE – Dispensas de Serviço Extraordinário.

#### NORMA XXXVI

#### Caixa de Sugestões e Livro de Reclamações

Em cada equipamento existe um Livro de Reclamações Eletrónico (<https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>) bem como, uma caixa de sugestões na qual os Pais ou Encarregados de Educação podem colocar sugestões e reclamações, que devem conter a respetiva identificação e o meio de contacto telefónico ou correio eletrónico.

Deverá, contudo, privilegiar-se a apresentação direta das questões ao responsável de sala, à Coordenadora Pedagógica ou à Direção.

Nos termos da legislação em vigor a instituição dispõe de livro de reclamações que se encontra disponível na secretaria do centro.





A metodologia da gestão de todas as reclamações, escritas ou orais, que integram as fases da receção, análise, resolução e tratamento preveem que sejam executadas através de:

### **Livro de reclamações**

A creche terá de ter um cartaz em local visível informando: “Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações”. O nome do organismo competente para apreciar a queixa também está incluído no cartaz.

Se houver reclamação, respeitar-se-á o seguinte, de acordo com a legislação existente (Decreto-Lei nº 74/2017, de 21 de junho, que alterou o Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro, no Artigo 5º):

1. Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento, deve, no prazo de 15 dias úteis, salvo se for estabelecido prazo distinto em lei especial, remeter o original da folha do livro de reclamações, consoante o caso:
  - a) À entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do setor identificada no artigo 11º
  - b) À entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do setor, tratando-se de fornecedor de bens ou de prestador de serviços;
  - c) À entidade que, nos termos da lei, emite a respetiva acreditação, na ausência de entidade reguladora do setor ou de entidade de controlo de mercado competente, tratando-se de fornecedor de bens ou de prestador de serviços não identificado e sujeito a processo de acreditação;
  - d) À Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), caso não exista entidade competente nos termos das alíneas anteriores.
2. Para efeitos do disposto nos números anteriores, a remessa do original da folha de reclamação deve ser acompanhada dos seguintes elementos:
  - a) A resposta já enviada ao consumidor ou utente em virtude da reclamação formulada, quando aplicável.
3. A remessa do original da folha de reclamação pode, ainda, ser acompanhada dos esclarecimentos sobre a situação objeto de reclamação, incluindo informação sobre o seguimento que tenha sido dado à mesma.
4. Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento tem ainda a obrigação de entregar o duplicado da reclamação ao consumidor ou utente, conservando em seu poder o triplicado, que faz parte integrante do livro reclamações e que dele não pode ser retirado.





### **Análise interna pela Associação de Jardins-Escolas João de Deus**

Em primeiro lugar, a Associação tentará compreender a natureza da reclamação dos pais ou de quem exerça o poder parental, de modo a ter oportunidade de corrigir alguma situação que permita progredir em termos de educação, tendo como objetivo melhorar a qualidade das relações humanas e de educação.

Exemplos de algumas regras para gerir essa situação:

- Escutar atentamente o que o reclamante tem a dizer;
- Colocar perguntas de modo a compreender o problema, tentando também que os pais ou quem exerça o poder parental possam refletir no sentido de darem uma resposta de forma a encontrar uma solução para a sua resolução;
- Tentar gerir a reclamação de maneira positiva e eficiente, com empenho e vontade de fazer o melhor, desenvolvendo se necessário novas soluções em que, com a participação dos intervenientes, se encontrem mecanismos para facilitar e colaborar, valorizando o compromisso entre todos para a melhoria da qualidade das relações humanas e qualidade educativa;
- Permitir, de uma forma clara, aberta e verdadeira, o desenvolvimento humano, social e cultural, na qualidade de agentes que se interessem pelo enriquecimento e manutenção da comunicação e dos princípios defendidos pelos membros dos respetivos Centros Educativos e da Associação de Jardins-Escolas.

As reclamações recebidas no centro educativo devem ser apresentadas ao Diretor Técnico.

As reclamações, quando feitas por telefone, documento escrito, carta, fax, e-mail, ou diretamente no centro educativo, serão caracterizadas quanto à sua gravidade. Perante a situação apresentada e analisada, esta poderá ser tema de análise na reunião mensal que os docentes realizam em todos os centros educativos. Quando houver uma situação específica e individual de uma criança, será integrada no seu processo individual.

O Diretor Técnico de cada centro educativo procederá à sua análise e anexará, junto à reclamação dos pais ou de quem exerça o poder parental, a explicação por escrito dos factos ocorridos e a sua opinião (do pessoal visado ou da ocorrência) de molde a que os diferentes atores do processo e os respetivos factos comunicados sejam devidamente esclarecidos, resolvidos e ajuizados corretamente, encaminhando a reclamação ao Presidente da Associação de Jardins-Escolas João de Deus que responderá diretamente à mesma dando conhecimento ao reclamante.

As eventuais sugestões quanto ao funcionamento da resposta social, ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e ajudantes e auxiliares de ação educativa, deverão ser apresentadas, por escrito,

diretamente à direção técnica que as dirigirá superiormente à direção da Associação, se excederem a sua competência, ou se, pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado.

### **Resolução Alternativa de Litígios**

Em caso de litígio, o consumidor pode recorrer a uma das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo da sua área geográfica, através do acesso: <http://www.consumidor.pt>

## **CAPÍTULO VIII GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA**

### **NORMA XXXVII Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos**

Como referido pelo Ministério da Saúde (Despacho nº 31292/2008, de 5 de dezembro), “os maus tratos constituem um fenómeno complexo e multifacetado (...) com repercussões negativas no crescimento, desenvolvimento, saúde, bem-estar, segurança e autonomia. Pode causar sequelas (neurológicas e outras), cognitivas, afetivas e sociais, irreversíveis, a médio e longo prazo”.

Os maus tratos contra a criança podem ser praticados por omissão, supressão ou transgressão dos seus direitos, definidos por convenções legais ou normas culturais.

**Os maus tratos são divididos nos seguintes tipos:**

- **Negligência:** incapacidade de proporcionar à criança a satisfação das suas necessidades de cuidados básicos de higiene, alimentação, saúde e afeto indispensáveis ao seu crescimento e desenvolvimento normal;
- **Maus tratos físicos:** uso da força física de forma intencional, não acidental, praticada pelos pais ou por quem exerça o poder parental, familiares ou pessoas próximas da criança, com o objetivo de ferir, danificar ou destruir esta criança, deixando marcas evidentes;
- **Abandono:** incumprimento total e deliberado das obrigações parentais em relação à criança; pode ser abandono definitivo ou por períodos de tempo;
- **Abuso sexual:** envolvimento da criança em atividades cuja finalidade visa a satisfação sexual de um adulto ou outra pessoa mais velha e mais forte;
- **Abuso emocional:** processo de desvalorização ou de desinteresse que se manifesta por meio de uma hostilidade verbal ou crónica;
- **Síndrome de Munchausen por procuração:** inventar doenças para submeter a criança a contínuos tratamentos médicos ou períodos de hospitalização que não necessitam.

## **Indicadores de situações de maus tratos ou perigo para a criança:**

### **Indicadores Físicos:**

- Vai frequentemente para a creche sem tomar o pequeno-almoço;
- Usa sempre ou frequentemente vestuário desadequado em relação à estação do ano;
- Usa sempre ou frequentemente o mesmo vestuário;
- Apresenta equimoses, hematomas, escoriações, queimaduras e mordeduras em locais pouco comuns aos traumatismos do tipo accidental;
- Adoece com muita frequência.

### **Indicadores Comportamentais:**

- Não quer regressar a casa;
- Manifesta atitudes defensivas perante qualquer aproximação física;
- Mostra-se cautelosa no contacto físico com adultos, com os pais ou quem exerça o poder parental;
- Tem sempre ou frequentemente uma atitude hipervigilante;
- Permanece sempre ou frequentemente muito tempo calada;
- É frequentemente pouco expressiva;
- Mostra-se sempre ou frequentemente muito inquieto;
- Chora sempre ou frequentemente sem justificação;
- Mostra-se sempre ou frequentemente triste;
- Procura sempre ou frequentemente proteção no educador e nas ajudantes e auxiliares de ação educativa;
- Mostra-se sempre ou frequentemente apreensiva quando vê outras crianças a chorar;
- Manifesta frequentemente pouca empatia com os sentimentos das outras pessoas;
- Tenta continuamente ser o centro das atenções;
- Isola-se sempre ou frequentemente;
- Os colegas não simpatizam com ela;
- É sempre ou frequentemente agressiva com os colegas;
- Mostra-se sempre ou frequentemente passiva e retraída;
- Destroí frequentemente objetos.



### **Indicadores Familiares:**

- Subestimam frequentemente os comportamentos perturbadores/ problemáticos;
- Recusam-se a comentar os problemas da criança;
- Não dão nenhuma explicação aceitável para as situações sinalizadas pelos educadores;
- Não impõem limites ao comportamento da criança;
- São extremamente protetores da criança;
- Tratam os irmãos de forma desigual;
- Têm uma imagem negativa da criança;
- Queixam-se frequentemente do comportamento da criança. São muito exigentes com a criança;
- Utilizam uma disciplina demasiado rígida e autoritária;
- Utilizam o castigo físico como método de disciplina;
- Culpam ou desprezam a criança;
- Não manifestam afeto em relação à criança;
- Não se preocupam com a educação da criança;
- Não se preocupam com a sua estimulação;
- Parecem não se preocupar com a criança;
- Não prestam atenção às suas necessidades;
- Têm expectativas irrealistas em relação à idade e às capacidades da criança;
- Atuam como se a criança fosse propriedade sua;
- Privam a criança de relações sociais (e/ou da visita do outro pai);
- Estão frequentemente ausentes de casa;
- Deixam a criança sem supervisão;
- Deixam frequentemente o cuidado da criança a estranhos;
- Mostram excessiva ansiedade perante a criança.

**NORMA XXXVIII**  
**Metodologia para a Gestão e Prevenção de Situações**  
**de Negligência, Abusos e Maus Tratos**



Na área da proteção à infância, cabe ao Assistente Social do Gabinete de Apoio à Família e Comunidade investigar e avaliar os casos de suspeita de maus tratos em crianças e jovens. A intervenção ao nível da infância – promoção dos direitos e proteção de crianças – deve atender ao interesse superior da criança; respeitar a intimidade pelo direito à imagem e pela reserva da sua vida privada; interferir na vida do menor e da sua família apenas quando necessário para afastar a situação de perigo; responsabilizar os pais ou quem exerça o poder parental relativamente aos deveres para com as crianças; dar prevalência às medidas que interferem pelo menor na sua família ou que promovam a adoção. Quer seja através da rede formal ou informal que o sistema de intervenção na proteção aconteça, existem diversas fases neste processo que têm aspetos essenciais e comuns:

**Suspeita ou deteção** é o momento decisivo para poder ajudar a criança que está a ser vítima de maus tratos, bem como a sua família. O alerta para situações de maus tratos deve ser dado o mais precocemente possível.

**Sinalização** “é o ato de dar conhecimento de uma situação ou de uma suspeita de maus tratos mediante denúncia” (Magalhães, 2005). A denúncia de situações de maus tratos constitui um dever de todas as instituições, sendo que possui carácter obrigatório como refere o nº 2 do artigo 66º da Lei 142/2015 de 8 de setembro – “a comunicação é obrigatória para qualquer pessoa que tenha conhecimento de situações que ponham em risco a vida, a integridade física ou psíquica ou a liberdade da criança ou do jovem.”

Cabe aos diferentes colaboradores comunicar os maus tratos que possam identificar.

Sempre que se verifiquem situações de maus tratos, compete ao colaborador que as identifique informar o Diretor Técnico, que registará o sucedido na ficha de ocorrência de incidentes ou violência. O Diretor Técnico convocará os pais ou quem exerça o poder parental para uma reunião conjunta com o educador ou com o colaborador que identificou a situação de maus tratos, a fim de dar conhecimento e recolher a informação e os factos dos mesmos. Pretende-se ajudar a família, para que esta situação não se repita. Apesar de todos os esforços desenvolvidos, se as situações de maus tratos se mantiverem, o Diretor Técnico procederá à sua sinalização às entidades competentes, nomeadamente:

- CPCJ;
- Autoridades;
- Ministério Público.



Compete também à assistente social do GAFAC, no âmbito das crianças maltratadas:

- Promover o apoio psicossocial e acompanhamento social ao menor e à família, auxiliando-os no desenvolvimento de um projeto de vida;
- Mediar o relacionamento na família (muitas vezes excluída) e desta com as instituições e com a sociedade local;
- Promover o apoio domiciliário, através de uma equipa de técnicos especializados (ex.: educadores sociais), favorecendo a permanência do menor na família e no seu contexto social;
- Preparar o menor, quando estiver em causa a sua retirada da família;
- Preparar o menor para a realização de exames médicos ou para audiência em tribunal;
- Elaborar os relatórios sociais com vista à definição do projeto de vida do menor e da família;
- Elaborar relatórios sociais para órgãos com competências em matéria criminal, sempre que se justifique;
- Elaborar os programas de prevenção dos maus tratos.

Em situações de maus tratos, verificadas nos menores que frequentam as respostas sociais da creche e Prolongamento de Horário, o educador, as ajudantes e auxiliares de ação educativa que o detetarem deverão, com o conhecimento do diretor, comunicar ao técnico de serviço social, para que este possa realizar uma análise sociofamiliar da criança e comunicar a outras instâncias caso se justifique.

Dever-se-á prevenir todo o tipo de violência contra as crianças. Quando se fala em prevenção, inevitavelmente, pensa-se em antecipar algo, tratar e atuar antes que algo aconteça, o que implica agir. Não é só evitar algo, é intervir atempadamente, é apostar num futuro melhor, individual e coletivo, de forma a melhorar o bem-estar e a qualidade de vida das crianças.

## **CAPÍTULO IX**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS FINAIS**

#### **NORMA XXXIX**

##### **Acolhimento das Novas Crianças**

Os primeiros dias na creche devem ser encarados como um período de adaptação a uma realidade distinta e diferente.

O período de acolhimento serve para a criança se integrar aos poucos, vivenciando o novo ambiente de modo a ir adquirindo confiança. Assim, nos primeiros dias, a presença de quem exerça a responsabilidade



parental pode proporcionar segurança para a criança aceitar com alegria e curiosidade a nova realidade. Quando se dá o ingresso, o acolhimento deve “ser individualizado”, de modo a que a criança se sinta respeitada na sua identidade.

Quando são admitidas na creche as crianças terão um programa de acolhimento, acordado entre os pais e a equipa técnica, de modo a assegurar a sua integração individual, adequada à sua faixa etária.

Respeitar as regras de funcionamento da resposta social, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço.

Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação da criança, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do utente.

Se durante este período, a criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os indicadores que conduziram á inadaptação desta e procurar superá-los. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.

#### **NORMA XL** **Política da Confidencialidade**

O Centro reitera o compromisso na salvaguarda da confidencialidade em toda a instituição e no fim a que se destina. Todos os profissionais devem cumprir rigorosamente todas as disposições legais sobre proteção de dados pessoais no que se refere ao acesso, gestão, processamento e eventual transmissão de informação sobre os mesmos, detalhado no Anexo B.

#### **NORMA XLI** **Alterações ao Presente Regulamento**

O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do jardim-escola, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas 30 dias antes da sua entrada em vigor (conforme disposto na alínea b do n.º 2 do art.º 30.º do Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro) ao Instituto de Segurança Social, I.P., Centro Distrital de Santarém. Após a sua aprovação será enviado ao representante legal da criança, sem prejuízo da resolução do contrato que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.



## **NORMA XLII**

### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Associação tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

## **NORMA XLIII**

### **Disposições Complementares**

Este Regulamento Interno deve ser lido e assumido pelos pais ou por quem exerça o poder parental, preenchendo na ficha de admissão que assumem conhecer e cumprir o mesmo, e por todos os colaboradores da creche.

Será enviado para o endereço eletrónico dos pais ou encarregado de educação um exemplar do presente Regulamento, ou entregue no ato da celebração do contrato de prestação de serviços.

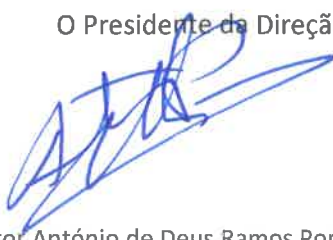
Cabe à direção da creche o envio do Regulamento Interno à Segurança Social.

## **NORMA XLIV**

### **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento Interno entra em vigor a partir do ano letivo de 2025/2026, após a aprovação do Instituto de Segurança Social, I.P., Centro Distrital de Santarém.

O Presidente da Direção



Prof. Doutor António de Deus Ramos Ponces de Carvalho





**Associação de Jardins-Escolas João de Deus**

[www.joaodeus.com](http://www.joaodeus.com)

[associacao@escolasjoaodeus.pt](mailto:associacao@escolasjoaodeus.pt)

Av. Álvares Cabral, 69 | 1250-017 LISBOA

Tel.: +351 21 396 08 54 | Fax: +351 21 396 41 82