
Resposta Social de Creche

INTRODUÇÃO

A Crevide - Creche Popular de Moscavide, Associação Sem Fins Lucrativos, adiante designada por Crevide, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Rua Francisco Marques Beato, nº 10 R/C em Moscavide, contribuinte nº 501116028, em conformidade com o disposto no Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro e de acordo com o Regulamento do Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pela Portaria nº 139/2007, de 29 de janeiro, com registo lavrado pelo averbamento nº 4, à inscrição 92/87, a fls. 155 verso do Livro nº3 e fls.73 e 73 Verso do Livro nº 16 das Associações de Solidariedade Social efetuado em 01/08/2017 nos termos do nº 4 do artigo 9º do Regulamento acima citado.

A Crevide é uma IPSS de referência na zona de Lisboa, que atua desde 1976 na prestação de serviços de apoio social à família e comunidade.

A Qualidade é uma preocupação permanente que domina a atuação externa e interna da Crevide, e ocupa, assim, um lugar cimeiro na sua estratégia.

É traduzida através do nosso posicionamento na medida em que procuramos ser um parceiro que presta serviços de excelência na área Social, dando assim vida à nossa promessa de marca **“Apoiar e Ensinar”**.

A Crevide tem como Missão preparar as próximas gerações para que sejam manifestamente mais ativas parceiras, atentas, qualificadas e aptas a enfrentar os desafios cada vez mais complexos e multidimensionais, desenvolvendo os meios e promovendo as condições que lhe permitam facultar serviços de elevada qualidade em todas as valências, estimulando um clima de voluntariado na sociedade civil.

Os Valores da Crevide centram-se na Família, Rigor, Responsabilidade, Respeito, Solidariedade.

Temos como Visão ser uma instituição de referência no setor social, com enfoque na área da infância e juventude.

A Qualidade para a Crevide, consiste na assunção de um compromisso irrevogável assumido junto dos seus Utentes, Clientes, Fornecedores, Colaboradores e Sociedade em Geral, assumindo o compromisso de cumprir com os seguintes requisitos:

- Procura da melhoria contínua dos serviços prestados;
- Busca constante de um aumento sustentado dos níveis de satisfação dos clientes e consequentemente da consolidação das relações estabelecidas;
- Contributo ativo para uma redução efetiva dos custos incorridos pelos clientes, garantindo a prestação de um serviço solidário e sustentável;

- Através do cumprimento integral dos compromissos assumidos perante os stakeholders, em particular os Sócios, no que respeita ao plano anual de atividades aprovado em Assembleia Geral;
- Através da disponibilização da informação necessária ao entendimento correto das suas atividades e serviços que oferece;
- Incorporando o feedback e as expectativas dos seus Clientes na otimização dos seus processos e no desenvolvimento dos seus sistemas;
- Sensibilizando os seus colaboradores para a visão de Qualidade;
- Na aplicação permanente de comportamentos por parte de todos os seus colaboradores que são adequados à Missão e Valores da Crevide;
- Cumprindo com a legislação vigente, regulamentos do setor e outros requisitos aplicáveis;
- Estabelecendo uma relação de parceria e de benefício mútuo com os seus fornecedores, garantindo através da celebração de protocolos adequados, a prestação de elevados níveis de serviço e de condições comerciais competitivas, face às práticas do mercado;
- Ter um papel ativo na promoção do bem-estar das pessoas, da sua família e da sociedade em geral, incorporando na sua atuação comportamentos social e ambientalmente responsáveis.

A Crevide compromete-se, ao estabelecer esta política, com a melhoria contínua da eficácia e eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade, assim como fazer cumprir os requisitos da norma NP EN ISO 9001.



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O regulamento interno surge da necessidade de cada um assumir no dia-a-dia da Crevide os seus direitos e deveres, contribuindo assim para melhorar as relações na comunidade e na nossa organização.

Este documento deverá ser encarado com tudo o que tem de positivo e não como limitador da ação dos intervenientes no processo educativo.

O presente documento define as linhas fundamentais de atuação da Crevide e visa regular o funcionamento da resposta social de creche.

A Creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, destinada a acolher Crianças até aos 3 anos de idade, ou até à sua entrada no ensino Pré-Escolar, durante o período de impedimento dos pais ou de quem exerça a sua guarda de facto.

O Regulamento Interno da Crevide aplica-se aos seus órgãos sociais, aos pais ou quem exerce a sua guarda de facto e respetivas famílias, aos colaboradores e aos voluntários da Crevide.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta instituição rege-se igualmente pela seguinte legislação:

- Portaria 262/2011 de 31 de agosto
- Portaria n.º 158/2024/1
- Despacho n.º 2567/2024
- Portaria 426/2023
- Portaria nº75/2023
- Portaria n.º 304 de 2022 - Alteração Portaria regulamenta gratuidade creches
- Portaria n.º 305 de 2022 - Alargamento gratuidade creches à rede privada lucrativa
- Despacho n.º 14837-E/2022
- Lei n.º 2/2022, de 3 de janeiro
- Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho
- Orientações do Centro Distrital de Segurança Social
- Contratação Coletiva de Trabalho

NORMA III

Objetivos do Regulamento

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Crevide;
3. Regular o funcionamento e incrementar o relacionamento de todos os elementos intervenientes no processo educativo;
4. Desenvolver regras de convivência e civismo baseados em princípios de solidariedade;
5. Contribuir para uma boa preservação e uso adequado das instalações e equipamentos;
6. Contribuir para a construção de um sistema pessoal dos valores da família, do rigor, da responsabilidade, do respeito e da solidariedade.
7. Transmitir de forma clara a Missão da Crevide:
Preparar as próximas gerações para que sejam manifestamente mais ativas, parceiras,

atentas, qualificadas e aptas a enfrentar desafios cada vez mais complexos e multidimensionais, desenvolvendo os meios e promovendo as condições que lhe permitam facultar serviços de elevada qualidade em todas as valências (Respostas Sociais), estimulando um clima de voluntariado na sociedade civil.

NORMA IV

Destinatários e objetivos da Creche

1. Creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à Criança, destinada a acolher Crianças até aos 3 anos de idade ou até à sua entrada no ensino Pré-Escolar, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou da pessoa que tenha a sua guarda de facto;
2. Constituem objetivos da Creche:
 - a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - b) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada Criança;
 - d) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da Criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
 - f) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

NORMA V

Serviços e Atividades

A Creche presta um conjunto de serviços e de atividades, adequados à satisfação das necessidades da Criança e orientados pelo atendimento individualizado, de acordo com as suas capacidades e competências, designadamente:

- a) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da Criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene pessoal;
- c) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função das capacidades, idade e necessidades específicas das Crianças;
- d) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da Creche e desenvolvimento da Criança.
- e) A Crevide assegura atividades optativas, que serão pagas pelos Pais ou pela pessoa que tenha a sua guarda de facto. Estas atividades serão alvo de regulamento específico, visando clarificar objetivos, funcionamento, preço e duração ao longo do ano. Este regulamento será comunicado de forma antecipada ao início dessas atividades.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI Condições de Admissão

São condições de admissão na Resposta Social de Creche da Crevide:

1. Que a criança tenha idade até os 3 anos, com exceção de situações justificadas pelo interesse da criança ou dos pais.
2. Que no ato da matrícula seja assinado o contrato de prestação de serviços tendo como outorgantes os representantes legais do utente e da Crevide.

NORMA VII Pré-Inscrição

1. Para que as crianças possam frequentar a Creche da Crevide os pais ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto, devem efetuar a sua candidatura através de uma pré-inscrição disponível no *site* da Crevide (www.crevide.pt).
2. A pré-inscrição pode efetuar-se em qualquer momento do ano;
3. A pré-inscrição de uma criança não determina que esta seja admitida.

Norma VIII Inscrição e/ou Renovação da Inscrição

1. Para efeitos de inscrição da Criança, os pais/encarregados de educação devem proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição, que completará a pré-inscrição e que fará parte integrante do processo individual da Criança, devendo ser feita prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos e informações:
 - a) Os dados necessários que constam do Cartão do Cidadão da Criança, dos pais ou da pessoa que tenha a sua guarda de facto;
 - b) Boletim de vacinas atualizado;
 - c) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais
 - d) Fotocópia dos recibos de vencimento dos pais ou da pessoa que tenha a sua guarda de facto, dos 3 meses anteriores;
 - e) Fotocópia da declaração de IRS e respetiva Nota de Liquidação ou comprovativo da não entrega da declaração de IRS;
 - f) Fotocópia do documento comprovativo de despesa com habitação (recibo da renda do mês anterior ao da candidatura ou da prestação mensal de habitação própria);
 - g) Declaração da pensão de alimentos (no caso de pais divorciados);
 - h) Fotocópia do comprovativo de desemprego (caso se encontrem nessa situação);
 - i) Quando aplicável, pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule responsabilidades parentais (ou homologue essa regulação) ou determine a tutela ou guarda de facto;
 - j) Comprovativo de enquadramento do abono de família para Crianças e Jovens;
 - k) Outros documentos considerados necessários pela Direção da Crevide, tais como comprovativo de constituição do agregado familiar, de residência, de local de trabalho e demais documentos necessários a comprovação dos critérios de admissão da Criança.

- l) Declaração assinada pelos pais ou da pessoa que tenha a sua guarda de facto a autorizar o tratamento dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processos de cliente;
2. As renovações das inscrições devem ser efetuadas, anualmente, durante o mês de abril.
3. Caso se verifiquem valores em dívida não será renovada a inscrição.
4. A admissão da Criança só será considerada quando o seu processo estiver completo.

NORMA IX Critérios de Admissão

1. Para as Crianças são critérios de prioridade na admissão os previstos na legislação específica, considerando que em caso de igualdade de circunstâncias, a prioridade da admissão é atribuída à Criança que seja descendente até 2º grau de Sócio ativo da Crevide, através da majoração da pontuação em 12 pontos.
2. Para ordenação de admissão a vagas, a cada pré-inscrição aplica-se o critério comprovado que tenha a maior pontuação, conforme definido na Portaria nº 198/2022 de 27 de julho, atualizada pela Portaria nº 75/2023, de 10 de março, sendo conferida a seguinte pontuação:
 - 60 pontos** - A criança frequentou a creche da Crevide no ano anterior.
 - 40 pontos** - A criança é portadora de deficiência/incapacidade.
 - 38 pontos** - A criança é filha de mãe e pai 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.
 - 36 pontos** - A criança tem irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam qualquer resposta da Crevide.
 - 34 pontos** - A criança é beneficiária 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.
 - 32 pontos** - A criança é beneficiária 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.
 - 30 pontos** - A criança integra um agregado monoparental ou família numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
 - 28 pontos** – A criança cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
 - 26 pontos** - A criança integra um agregado monoparental ou família numerosa cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
 - 24 pontos** - A criança cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

NORMA X

Admissão

1. Recebida a inscrição, a mesma é analisada pelo responsável pela gestão de vagas, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à decisão da Direção da Crevide.
2. Após decisão favorável à admissão da Criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados. Da decisão será dado conhecimento aos pais, ou à pessoa que tenha a sua guarda de facto, no prazo máximo de 15 dias úteis.
3. Poderão ser necessários a atualização dos documentos entregues na fase de Pré-Inscrição que se mostrem desatualizados ou que tenham perdido a validade, bem como a entrega dos seguintes elementos:
 - a) Boletim de vacinas atualizado;
 - b) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
 - c) Declaração do encarregado de educação com indicação explícita a quem poderá ser entregue a Criança;
4. Na admissão deverão ainda ser assinadas, pelos pais ou da pessoa que tenha a sua guarda de facto, as seguintes declarações:
 - a) Em como lhe foi entregue/enviado um exemplar do Regulamento Interno de Funcionamento e tomou conhecimento das informações aí descritas, não tendo qualquer dúvida em cumprir as respetivas Normas;
 - b) Autorização da(s) pessoa(s) a quem a Criança possa ser entregue;
 - c) Autorização e administração de *ben-u-ron*, em caso de febre (sendo fornecida e atualizada a informação relativa à respetiva dosagem);
 - d) Autorização de registo fotográfico e vídeo das Crianças para constituição do respetivo portefólio;
 - e) Autorização de registo fotográfico e vídeo das Crianças para outros fins (não devendo, mesmo nestes casos, ser partilhado em redes sociais ou sítios alojados na internet, exceto se não houver qualquer possibilidade de reconhecimento facial da Criança);
 - f) Autorização de saídas à comunidade;
5. As Crianças que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, passam a constar de uma lista de candidatos e o seu processo fica arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado aos pais ou à pessoa que tenha a sua guarda de facto.

NORMA XI

Acolhimento Inicial

1. O acolhimento inicial das Crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os 30 dias, inicia-se com a elaboração de Programa de Acolhimento Inicial da Criança, em estreita articulação com os pais ou com a pessoa que tenha a sua guarda de facto, obedecendo o acolhimento às seguintes regras e procedimentos:
 - a) Aos pais ou à pessoa que tenha a sua guarda de facto é sugerido que, nesta fase, a Criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;

- b) Durante esse período os pais ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto são envolvidos nas atividades que as Crianças realizem;
 - c) Na medida da possibilidade dos pais ou da pessoa que tenha a sua guarda de facto e do funcionamento da Creche, durante o período de adaptação, o tempo de permanência da Criança deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado.
2. Será efetuada uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, indicando como decorreu a adaptação da Criança (Relatório do Acolhimento Inicial). No entanto, se ainda durante o período de acolhimento a Criança manifestar sinais de inadaptação, será realizada uma avaliação, identificando as manifestações e fatores que não permitiram a adaptação e procurando que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, à Instituição e aos pais ou à pessoa que tenha a sua guarda de facto, de revogar o contrato.

Norma XII

Processo Individual da Criança

1. Após a admissão da Criança é marcada uma reunião com os pais ou com a pessoa que tenha a sua guarda de facto e a Diretora Técnica do Estabelecimento, a fim de preencher os impressos que constituem o Processo Individual.
2. Dever-se-ão fornecer informações atualizadas, bem como outros elementos que se considerem relevantes para a elaboração do Processo Individual.
3. Constará ainda no mesmo, toda a informação relativa à evolução do desenvolvimento da criança durante a permanência na Instituição.
4. Do Processo Individual da Criança deve constar:
 - a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da Criança, pais ou da pessoa que tenha a sua guarda de facto;
 - b) Data de início de frequência da Creche;
 - c) Horário habitual de permanência da Criança na Creche;
 - d) Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - e) Identificação e contacto do médico assistente;
 - f) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros), sendo necessária a sua permanente atualização;
 - g) Comprovação da situação das vacinas;
 - h) Declaração com identificação e autorização escrita da(s) pessoa(s) a quem a Criança possa ser entregue;
 - i) Informação sociofamiliar;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - k) Exemplar da apólice de seguro de acidentes pessoais;
 - l) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - m) Registos das ações de informação e sensibilização promovidas pela Creche nas quais os pais ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto participaram;
 - n) Programa e Relatório de Acolhimento Inicial da Criança;
 - o) Registos da integração da Criança;
 - p) Plano Individual (PI) da Criança;
 - q) Relatórios de avaliação da implementação do PI;
 - r) Outros relatórios;

- s) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
1. O Processo Individual da Criança é arquivado em local próprio e de fácil acesso ao Educador de Infância e à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
 2. Cada processo individual deve ser continuamente atualizado;
 3. O Processo Individual da Criança pode, quando solicitado, ser consultado – e, no que toca aos dados pessoais, retificado – pelos pais ou pela pessoa que tenha a sua guarda de facto.

Norma XIII

Renovação de matrícula

As crianças que já frequentam a Crevide e que pretendam renovar a sua inscrição devem fazê-lo durante o mês de abril. Findo este prazo não há garantia de vaga para frequência no ano letivo seguinte.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV Instalações, capacidades e horários de funcionamento

A Resposta Social de Creche da Crevide é assegurada em três estabelecimentos, designados por:

- Creche Cinco Estrelas;
- Creche do Tomás;
- Creche Almada Negreiros.

	Creche Cinco Estrelas	Creche do Tomás	Creche Almada Negreiros
Localização	Rua Francisco Marques Beato, nº 10 R/C 1885-029 Moscavide	Rua Tomás Del Negro, nº1 - Alta de Lisboa 1750-416 Lisboa	Rua Almada Negreiros 1800-020 Lisboa
Horário	7h00 – 19h30	7h30 – 20h00	7h30 – 20h00
Encerramento	Sábados, domingos e feriados, 13 de junho, 24 e 31 de dezembro e dia de Carnaval	Sábados, domingos e feriados, 13 de junho, 24 e 31 de dezembro e dia de Carnaval	Sábados, domingos e feriados, 13 de junho, 24 e 31 de dezembro e dia de Carnaval
Capacidade	63	91	92
Instalações interiores	<ul style="list-style-type: none"> • portaria • gabinete pedagógico • Gabinete de Direção • Secretaria • 2 salas de berçário constituída por sala de parque e sala de berços • 2 salas entre a aquisição de marcha e os 24 meses • 2 salas entre os 24 e os 36 meses • Refeitório • Instalações sanitárias adequadas às faixas etárias • Cozinha e copa • Vestiário e Instalações sanitárias para os colaboradores • Sanitário para deficientes 	<ul style="list-style-type: none"> • portaria • gabinete pedagógico • Gabinete de Direção • Gabinete administrativo • Sala de isolamento • 2 salas de berçário constituída por sala de parque e sala de berços • Sala de amamentação • 2 salas entre a aquisição de marcha e os 24 meses • 2 salas entre os 24 e os 36 meses • Refeitório • Instalações sanitárias adequadas às faixas etárias • Cozinha e copa • Vestiário e Instalações sanitárias para os colaboradores • Sanitário para deficientes 	<ul style="list-style-type: none"> • portaria • gabinete pedagógico • Gabinete de Direção • Gabinete administrativo • Sala de isolamento • 2 salas de berçário constituída por sala de parque e sala de berços • Sala de amamentação • 2 salas entre a aquisição de marcha e os 24 meses • 2 salas entre os 24 e os 36 meses • Refeitório • Instalações sanitárias adequadas às faixas etárias • Cozinha e copa • Vestiário e Instalações sanitárias para os colaboradores • Sanitário para deficientes
Espaço exterior	Recreio privado de acesso exclusivo pelo interior.	Recreio térreo com vasta área pavimentada e de jardim, vedado ao exterior; Recreio no piso superior com acesso exclusivo pelo interior.	Recreio térreo com vasta área pavimentada e de jardim, vedado ao exterior.

NORMA XV

Funcionamento

Para efeitos de frequência da Creche, importa assegurar que:

1. A Criança não seja portadora de doença que impeça a frequência da resposta social, podendo, em caso de dúvida sobre necessidade de evicção escolar, ser essa condição comprovada por declaração médica nos termos da legislação em vigor;
2. Quando se trate da admissão de Criança com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, seja garantida a articulação e a colaboração das equipas locais de intervenção na infância;
3. As Crianças só são entregues aos pais ou a pessoa devidamente autorizada por estes na ficha constante do Processo Individual da Criança;
4. Quando os pais ou qualquer das pessoas indicadas no processo não o possam fazer, devem avisar a educadora da sala do nome de quem a vem buscar e esta deve apresentar o documento de identificação;
5. No caso de não haver qualquer indicação para que a Criança seja entregue a uma pessoa que não esteja identificada na ficha de inscrição, a Criança permanecerá na instituição até que os pais ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto a recolham na instituição ou que estes entrem em contato telefónico com a instituição dando indicação de quem vem buscar a Criança;
6. Em caso algum será permitida a recolha da Criança por menores de 16 anos, sem que os pais ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto tenham assinado um termo de responsabilidade;
7. Não se entregam Crianças a um dos pais, sem autorização do outro, quando esta lhe estiver legalmente entregue;
8. A entrada e saída da Criança será sempre registada em impresso próprio, com a assinatura do adulto que acompanha a criança;
9. As atividades pedagógicas da Creche iniciam às 09h30, pelo que as Crianças devem entrar até essa hora;
10. O não cumprimento do horário estabelecido no número anterior, sem aviso prévio, pode implicar a impossibilidade de fornecimento de almoço;
11. O acesso e a circulação no edifício de quem entrega ou recolhe a criança é condicionado aos horários e espaços definidos pela Direção Técnica.
12. Caso a Criança permaneça para além da hora de encerramento, um elemento do pessoal da Crevide ficará a acompanhar a Criança. Em casos de reincidência a situação será colocada à Direção Técnica para avaliação;
13. As datas de encerramento da Crevide são comunicadas aos pais ou à pessoa que tenha a sua guarda de facto no plano anual de atividades.
14. O plano anual de atividades é comunicado e entregue na Reunião Geral de Pais, durante o mês de setembro.
15. A Crevide pode encerrar em situações de emergência, falta de água ou luz, surtos epidémicos, ou outras devidamente justificáveis, em que esteja posta em causa a sua boa capacidade de funcionamento;
16. A Crevide deverá ser informada de eventuais ocorrências registadas pela Criança, no(s) dia(s) anterior(es), que possam ter implicação na frequência de Creche, assim como de medicação que esteja a fazer.
17. O ano letivo inicia a 1 setembro e termina a 31 de agosto;
18. Todas as Crianças têm que gozar no mínimo 22 dias de férias úteis em cada ano letivo, preferencialmente no mês de agosto;

19. A frequência no mês de agosto ocorrerá a título excepcional e desde que marcada até 30 de março desse ano, para que a Crevide possa acertar o mapa de férias dos seus trabalhadores, em consonância com as frequências esperadas para o mês de agosto;
20. Só poderão frequentar o mês de agosto as Crianças que tiverem regularizado a renovação de matrícula e assegurado a frequência para o ano letivo seguinte e que não tenham valores em dívida;
21. Poderão ainda ser contempladas outras situações pontuais, desde que aprovadas pela Direção da Crevide.

NORMA XVI

Alimentação

O regime alimentar será estabelecido tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases do desenvolvimento das Crianças.

1. O serviço de alimentação contempla o almoço, o reforço a meio da manhã e o lanche da tarde;
2. As ementas são elaboradas e afixadas semanalmente em lugar bem visível;
3. Qualquer tipo de alergia específica por parte da Criança deve ser comprovada por declaração médica e comunicada à equipa da sala.
4. Em situações de alergias alimentares, ou por qualquer outra razão em que seja necessária uma dieta diferente, a alimentação deve ser fornecida pela família em moldes e frequência a definir caso a caso.
5. Em caso de necessidade de dieta alimentar pontual, esta deve ser solicitada até às 09h30 do dia em questão;
6. As ementas poderão ser alteradas por motivo de força maior.

NORMA XVII

Saúde e Higiene

1. As Crianças que apresentem febre ou sintoma de doença não podem frequentar a creche;
2. Caso, no decorrer das atividades, qualquer das situações anteriormente mencionada venha a manifestar, cabe ao educador providenciar para que os pais, ou à pessoa que tenha a sua guarda de facto sejam informados a fim de resolver o problema no mínimo tempo possível;
3. Sempre que a situação o justificar, a Criança febril será retirada da sua sala para a sala de isolamento, acompanhada por auxiliar;
4. Caso os pais não venham buscar a criança e os sintomas se agravem poderá a Crevide chamar o INEM, avisando de seguida os pais, ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto;
5. Se a Criança faltar durante 3 dias consecutivos por motivo de doença terá de apresentar uma declaração médica que mencione que a criança está recuperada e que pode frequentar a creche, ou ser preenchido e assinado pelos pais ou pela pessoa que tenha a sua guarda de facto, um termo de responsabilidade em impresso Crevide;
6. Se a Criança contrair uma doença infeto contagiosa, os pais ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto, devem comunicar de imediato o facto à Crevide;
7. Em caso de acidente a Instituição avisará de imediato os pais ou à pessoa que tenha a sua guarda de facto e se necessário serão providenciadas as diligências de transporte para a unidade hospitalar abrangida pelo seguro escolar,
8. A Crevide não se responsabiliza por qualquer dano resultante de acidente, que ultrapasse os montantes cobertos pelo Seguro Escolar contratado pela Crevide;

9. Sempre que estejam a ser administrados medicamentos às Crianças, devem os pais ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto, em conjunto com o médico assistente, diligenciar no sentido de que estes sejam dados fora do horário de frequência da creche.
10. Depois de esgotadas todas as possibilidades de que assim se verifique, pode o educador administrá-los à Criança mediante fotocópia da receita médica com a respetiva dosagem e horário de administração de forma inequívoca ou em sua substituição, caso a legislação o permita, um termo de responsabilidade assinado pelos pais ou pela pessoa que tenha a sua guarda de facto, em impresso Crevide.
11. As Crianças devem ser apresentadas limpas e asseadas;
12. Sempre que se verifique a existência de parasitas a educadora alerta os pais ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto para que estes procedam à desinfestação com tratamento e medicamento adequado, a fim de evitar a propagação a outras pessoas. A Criança só poderá voltar à creche quando se verifique a inexistência de parasitas.

NORMA XVIII **Parceria Crevide – Famílias**

1. Quando os pais ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto, pretendam qualquer informação respeitante aos seus filhos devem contactar a educadora responsável pela sala;
2. Todas as semanas as educadoras têm um dia de atendimento que é estabelecido no início do ano letivo, devendo, no entanto, esta reunião ser marcada com 24 horas de antecedência;
3. Na plataforma SAPA (Sistema de Acompanhamento Permanente do Aluno) disponibilizada às famílias, é dada a possibilidade de enviar mensagens eletrónicas à Educadora, que responderá da forma que considerar mais adequada, seja por mensagem, por telefone ou presencialmente;
4. No início do ano letivo é efetuada uma reunião geral de pais com as equipas pedagógicas. Esta reunião é da máxima importância para os pais ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto, tomarem conhecimento completo do plano de atividades da Creche;
5. Todos os problemas que surjam e que os pais ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto, considerem graves devem ser comunicados à Coordenadora pedagógica;
6. Os passeios e deslocações são estratégias adotadas no processo de desenvolvimento da criança, uma vez que permitem ter a ligação à vida real e à comunidade, relativas ao conhecimento do mundo sendo um meio de concretização da interdisciplinaridade;
7. Os passeios e visitas são organizados e planeados em função do Projeto Educativo da Crevide e dos Projetos pedagógicos de sala;
8. As saídas da Creche para as suas proximidades devem ter o consentimento dos pais ou da pessoa que tenha a sua guarda de facto, que no início do ano devem assinar uma declaração para esse efeito;
9. Qualquer saída da Creche para maior distância, ou fora do Projeto Pedagógico, pode ter custos e como tal ser optativa. Deve ter o prévio conhecimento e consentimento explícito dos pais ou da pessoa que tenha a sua guarda de facto, em impresso Crevide;
10. Caso os pais ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto, não autorizem a participação do seu filho/educando nas atividades de exterior tais como, passeios, colónia de praia ou outra atividade, a Crevide pode não assegurar a permanência da Criança na creche;
11. Para as atividades optativas, a Direção decide qual o valor das mesmas a serem suportados pelos pais ou pela pessoa que tenha a sua guarda de facto.
12. Em nenhum caso de desistência haverá devolução de qualquer valor liquidado.

NORMA XIX

Vestuário

1. É obrigatório o uso de bata, com o modelo e o tecido adotados pela Crevide e devidamente identificada;
2. É obrigatório para qualquer saída o uso de bata e/ou t-shirt da Crevide;
3. Durante a colónia de praia as Crianças devem levar a t-shirt e o chapéu da Crevide;
4. A manutenção das batas e dos chapéus fornecidos pela Crevide, ao abrigo da anuidade dos serviços complementares de apoio à escolaridade, é assegurada pela Crevide, incluindo a sua higienização.
5. A bata será deixada na Crevide no momento da entrega da Criança, estando disponível aquando da receção da Criança, no dia útil seguinte.
6. As Crianças devem ter sempre na Creche um saco-mochila, modelo Crevide, com uma muda de roupa e um saco adequado para a roupa suja;
7. Todo o vestuário da Criança deve ser devidamente identificado, não se responsabilizando a Crevide por qualquer dano ou perda de roupa.

NORMA XX

Brinquedos

1. À exceção da fase de acolhimento inicial (Norma XI, 1. a.), é desaconselhado que as crianças fiquem na Creche com brinquedos de casa;
2. A Crevide não se responsabiliza pela perda ou estrago de brinquedos ou de outros objetos pessoais, incluindo os de valor, tais como anéis, fios, etc.

NORMA XXI

Entrada e saída de visitas

1. Para proporcionar o bem-estar e desenvolvimento integral da criança num clima de segurança afetiva e física, o horário de visitas não deverá colidir com os horários das atividades. Por esse motivo devem realizar-se preferencialmente entre as 16h e as 18h30m, nunca excedendo o tempo limite de 30 min.
2. Os visitantes terão que apresentar, por escrito, uma autorização dos pais ou da pessoa que tenha a sua guarda de facto.

NORMA XXII

Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal da Crevide encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Para assegurar o regular funcionamento e a manutenção, higiene e limpeza do equipamento, o estabelecimento dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação em vigor.

CAPÍTULO IV COMPLEMENTOS NÃO ABRANGIDOS PELA GRATUIDADE

NORMA XXIII

Serviços, Equipamentos e Materiais Complementares de Apoio à Escolaridade

1. Nos termos da medida «Creche Feliz», a frequência da Creche garante a gratuidade dos serviços previstos na legislação em vigor.
2. Para além dos serviços previstos na gratuidade, são fornecidos aos utentes serviços, equipamentos e materiais, não abrangidos pelo apoio financeiro do Estado, designados por **serviços de apoio à escolaridade**, designadamente:
 - a) Emissão e atualização anual do Cartão de Utente, indispensável para identificação, registo e acesso às instalações;
 - b) Acesso e manutenção do SAPA (Sistema de Acompanhamento Permanente do Aluno (app/plataforma));
 - c) Cuidado, lavagem e manutenção das roupas de uso coletivo (lençóis, cobertores, toalhas e fardamentos da Creche);
 - d) Cedência de uma (1) bata e de duas (2) t-shirts e elementos identificadores de uso obrigatório, conforme modelo aprovado pela Crevide;
 - e) Fornecimento de saco/mochila de modelo definido e outros materiais identificadores essenciais para integração e segurança da criança;
 - f) Outros bens e equipamentos aprovados pela Direção.
3. O fornecimento dos materiais de vestuário especificados na cláusula d) do número anterior, limita-se a uma bata e duas t-shirts por criança e por ano letivo. Artigos adicionais poderão ser adquiridos, mediante tabela de preços em vigor.
4. Às crianças de berçário só será entregue bata ou t-shirts quando este tipo de vestuário já puder ser vestido em segurança pela Criança.
5. O Cartão de Utente é emitido para cada criança no início da sua frequência e renovado anualmente, de acordo com as normas do procedimento interno aplicável, estando a sua utilização regulamentada em regulamento específico.
6. O acesso ao sistema de comunicação digital Crevide-Família, o SAPA (Sistema de Acompanhamento Permanente do Aluno), é pessoal e intransmissível, sendo a utilização protegida por credenciais de acesso fornecidas à família, nos termos do regulamento próprio do SAPA.

NORMA XXIV

Pagamentos planos e condições

1. O pagamento dos serviços de apoio à escolaridade, não incluídos na gratuidade, é devido, por criança, no valor anual estipulado no Anexo ao presente Regulamento.
2. Modalidades de pagamento:
 - a) Três prestações mensais, nos meses de outubro, novembro e dezembro, ou, para admissões intercalares, nos meses de admissão e corridos;
3. A opção entre modalidade de pagamento deverá ser indicada no ato de matrícula ou renovação de inscrição.
4. O não pagamento atempado impede o acesso aos bens e serviços de apoio à

- escolaridade, mantendo-se inalterado o direito à frequência da Creche no âmbito da gratuidade.
5. Os montantes pagos pelos serviços de apoio à escolaridade não são reembolsáveis.
 6. A não utilização ou a recusa de parte dos serviços/fornecimentos incluídos não isenta do pagamento do conjunto do valor anual.
 7. O Anexo referido no Ponto 1. da presente Norma, define a lista exata de bens/serviços abrangidos e o valor aplicável, será atualizado anualmente e divulgado antes do início de cada ano letivo.

Norma XXV

Disposições Complementares sobre *Serviços, Equipamentos e Materiais Complementares de Apoio à Escolaridade*

1. Eventuais participações ou apoios sociais pela Crevide a estes encargos dependerão de decisão da Direção, não existindo obrigações legais de atribuição ao preço, de descontos ou de apoios sociais por parte da Crevide.
2. Os procedimentos internos de fornecimento, atualização, extravio ou necessidade de aquisição adicional de cartão, bata ou outros equipamentos obrigatórios, seguem os respetivos regulamentos, incluindo as seguintes Normas Específicas:
 - **Norma Específica A — Cartão de Utente:** O cartão é pessoal e obrigatório. Em caso de extravio, o utilizador deverá solicitar imediatamente uma 2.ª via, com um custo próprio em vigor.
 - **Norma Específica B — Vestuário Obrigatório:** Cada criança recebe anualmente no máximo uma bata e duas t-shirts. A aquisição de peças adicionais poderá ser realizada mediante tabela de preços disponível na secretaria. Não serão fornecidas peças ilimitadas pela Crevide.
 - **Norma Específica C — SAPA - Sistema de Acompanhamento Permanente do Aluno:** O acesso é concedido a dois responsáveis pela criança, sendo as credenciais pessoais e renovadas anualmente. Em caso de extravio, é devido um custo administrativo ao preço em vigor.

NORMA XXVI

Pagamento da mensalidade de atividades optativas

1. O pagamento da mensalidade das atividades optativas subscritas é efetuado entre o dia 1 e o dia 5 de cada mês;
2. Quando o pagamento da mensalidade não for efetuado dentro do prazo estabelecido, deverá tal alvo de justificação pelos devedores;
3. Quando sem justificação o atraso no pagamento ultrapassar a data-limite poderá originar a suspensão da frequência da criança das respetivas atividades.
4. Os feriados, férias, ou outros períodos de encerramento, não dão direito a redução de mensalidade.
5. Em qualquer situação de desistência, os Encarregados de Educação só ficarão desobrigados do pagamento da mensalidade do mês seguinte, se tiverem comunicado tal facto por escrito, com 30 dias de antecedência.
6. Em nenhuma situação haverá lugar à devolução de valores liquidados.
7. Os serviços e mensalidades faturados são devidos, mesmo que a criança tenha deixado de frequentar a Crevide, seja qual for a razão.

CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVII *Direitos e Deveres dos Clientes*

1. São Direitos dos Clientes:

- a) Ser informado sobre o desenvolvimento do seu educando, mediante contacto pessoal a efetuar para o efeito com a Educadora e/ou Coordenadora Pedagógica e de acordo com o calendário estabelecido, considerando que as horas de atendimento não coincidirão com o horário de atividades e carecem de marcação prévia;
- b) Ser informado sobre as normas e regulamentos que lhe digam respeito relativamente à resposta social frequentada pelo seu educando;
- c) Colaborar, quando solicitado, com o pessoal técnico do estabelecimento nas estratégias que visem a melhoria do desenvolvimento do seu educando;
- d) Participar em atividades de animação e convívio intergeracional, familiar e social;
- e) Autorizar ou recusar a participação do seu educando em atividades a desenvolver pela Crevide fora das suas instalações;
- f) Contactar a Crevide sempre que o desejar, pelos canais definidos para o efeito;
- g) Os Pais ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto, têm o direito de reclamar, verbalmente ou por escrito, havendo na Crevide Livro de Reclamações, ou utilizar o Livro de Reclamações Eletrónico;
- h) Inserido no Sistema de Gestão da Qualidade a Crevide disponibiliza formulários para reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento, que deverão ser apresentados diretamente à Coordenadora Pedagógica da Crevide que, resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências, ou os apresentará superiormente se excederem essa competência, de acordo com o procedimento definido, não devendo para este fim ser utilizado qualquer Livro de Reclamações.

2. São Deveres dos clientes:

- a) Proceder ao cumprimento das normas de funcionamento, previstas neste regulamento;
- b) Conhecer e respeitar as Normas de Boa Conduta para a Prevenção e Combate à Discriminação e ao Assédio no Trabalho da Crevide (www.crevide.pt);
- c) Proceder ao pagamento atempado dos valores devidos, até ao dia 5 de cada mês ou dia útil seguinte se coincidir com dia em que a Crevide esteja encerrada.
- d) Comunicar à Direção Técnica, por escrito, a desistência da frequência da sua criança com 30 dias de antecedência, sob pena de terem de proceder ao pagamento do valor correspondente ao fixado em cada contrato individual;
- e) Providenciar pelo contato regular com o pessoal técnico, dentro do horário previamente estabelecido, para receber e prestar informações sobre o seu educando;
- f) Informar o pessoal técnico e a Crevide, solicitando reserva de divulgação se assim o entender, de todas as informações sobre as condições de saúde e características de comportamento do seu educando que possam envolver riscos para o mesmo ou para os outros;
- g) Colaborar com o pessoal técnico na resolução de problemas referentes à criança,

- apoando-o no sentido da melhor integração e adaptação da criança à creche;
- h) Cumprir com o horário da Crevide;
 - i) Providenciar para a criança as roupas e objetos pessoais que constem das listas afixadas no estabelecimento e corresponder à sua entrega na Crevide sempre que tal for solicitado.
 - j) Ser leal com a Crevide, bem como zelar para que as suas pessoas próximas o sejam.

NORMA XXVIII

Direitos e Deveres da Crevide

1. São Direitos da Crevide:

- a) Ser informado relativamente às características e necessidades biopsicossociais de cada criança;
- b) Ter sempre conhecimento atualizado do estado de saúde, da informação médica e da prescrição medicamentosa de cada criança;
- c) Dispor de informação considerada necessária relativamente à identificação da criança e do seu Encarregado de Educação, bem como, contactos de familiares;
- d) Receber o pagamento, por parte dos Encarregados de Educação, referente ao serviço prestado a cada criança;
- e) Reunir com o Encarregado de Educação da criança para avaliação e adequação das respostas sociais.
- f) Nos casos em que se verifique desrespeito sistemático ao presente regulamento interno, será, por iniciativa da Direção da Crevide a apreciação e eventual decisão, a qual, se tomada em consequência de comportamento ilícito imputável à criança, familiares ou respetivos encarregados de educação, poderá revestir a forma de rescisão do contrato de prestação de serviços, mediante processo aberto para o efeito.
- g) Em caso de abertura de processo nos termos do número anterior, fica garantido o direito de audiência e de defesa dos visados.
- h) A Crevide não se responsabiliza por valores, ouro ou outros objetos que as crianças tenham em seu poder durante a frequência da creche.
- i) A lealdade por parte dos pais ou de quem tenha a sua guarda de facto e das suas pessoas próximas.

2. São Deveres da Crevide:

- a) Exercer a atividade abrangida pelos serviços de Creche;
- b) Velar pela saúde e bem-estar das crianças e tomar conhecimento de circunstâncias individuais ou familiares com vista ao estabelecimento de uma boa relação;
- c) Receber e atender os pais das crianças, ou da pessoa que tenha a sua guarda de facto, dentro dos horários estabelecidos;
- d) Participar e colaborar, em trabalho de equipa, nas reuniões de programação, organização e distribuição das atividades da creche;
- e) Conservar o equipamento e o material educativo;
- f) Organizar adequadamente o espaço, tempo e materiais de acordo com as faixas etárias;
- g) Proporcionar o atendimento individualizado de cada criança num clima de segurança, afetiva e física que contribua para o seu desenvolvimento global;
- h) Colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo da criança;
- i) Colaborar no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência encaminhando as

- situações detetadas;
- j) Proceder à celebração do Contrato e à elaboração do Processo Individual de todas as crianças;
 - k) Disponibilizar o Regulamento Interno de funcionamento;
 - l) Respeitar as crianças na sua individualidade, independência/ dependência e formas de estar na vida;
 - m) Providenciar a todas as crianças um atendimento e acolhimento personalizados, de acordo com as suas necessidades biopsicossociais;
 - n) Proceder à prestação de todos os serviços que estão previstos para lhe serem prestados, nomeadamente alimentação, participação em atividades com material didático de acordo com o Projeto Pedagógico de sala, prestação de cuidados de higiene e organização de atividades de animação e convívio intergeracional, familiar e social;
 - o) Proceder à emissão das faturas referentes aos serviços prestados;
 - p) Proceder à afixação de documentos em local visível e acessível nomeadamente: Mapa de Pessoal; Horário de Funcionamento; Regulamento Interno; Ementas e Preçário; Publicitação dos Apoios Financeiros da Segurança Social; Contrato de Prestação de Serviços; Nome do Diretor Técnico; Plano de Atividades; Identificação da existência do Livro de Reclamações;
 - q) Facultar o livro de reclamações, sempre que solicitado.
 - r) Diligenciar no sentido de proteger os dados pessoais de crianças e familiares que lhe são confiados.

NORMA XXIX

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a Crevide será celebrado, por escrito, um Contrato de prestação de serviços.

NORMA XXX

Livro de Reclamações

Os termos e legislação em vigor, a Crevide possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria sempre que desejado, ou por opção, pode ser utilizado o Livro de Reclamações Eletrónico.

NORMA XXXI
Disposições Finais

1) Omissões

Os casos omissos serão resolvidos pela Direção da Crevide.

2) Vigência do Regulamento Interno

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direção da Crevide.

As lacunas e dúvidas de interpretação do presente Regulamento serão integradas pelo recurso às normas legais aplicáveis e interpretadas e resolvidas pela Direção.

Este documento foi aprovado em Reunião da Direção da Crevide - Creche Popular de Moscavide, Associação sem fins lucrativos de 24 de julho de 2025

A Direção:
