



**CENTRO PAROQUIAL  
DE ASSISTÊNCIA**

NOSSA SENHORA DAS DORES - PAUL

Instituição Particular de Solidariedade Social

# REGULAMENTO INTERNO

## CRECHE

**Edição: 1**

**Data: 04-11-2010**

<b>Cópia</b>	Controlada		Não controlada	x
<b>Detentor</b>	Nome		-	
	Serviço / Entidade		Administrativos	







<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 2 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	

**INDICE**

<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>5</b>
<b>DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>5</b>
NORMA I .....	5
Âmbito de Aplicação .....	5
NORMA II .....	5
Legislação Aplicável .....	5
NORMA III .....	7
Objetivos do Regulamento .....	7
NORMA IV .....	7
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas .....	7
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>8</b>
<b>PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....</b>	<b>8</b>
NORMA V .....	8
Condições de Admissão .....	8
NORMA VI .....	8
Candidatura .....	8
NORMA VII .....	9
Critérios de Admissão .....	9
NORMA VIII .....	10
Admissão.....	10
NORMA IX .....	10
Acolhimento dos Novos Clientes .....	10
NORMA X .....	10
Processo Individual do Cliente.....	10
NORMA XI .....	12
Lista de Espera .....	12
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>12</b>
<b>INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....</b>	<b>12</b>
NORMA XII .....	12
Instalações .....	12
NORMA XIII .....	13
Horários de Funcionamento .....	13



<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 3 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	

Entrada e Saídas de Visitas .....	14
NORMA XV .....	14
Pagamento de Atividades Extracurriculares.....	14
NORMA XVI .....	14
Tabela de Comparticipações.....	14
NORMA XVII .....	15
Refeições.....	15
NORMA XVIII .....	15
Saúde e Cuidados de Higiene.....	15
NORMA XIX .....	16
Vestuário e Objetos de Usos Pessoal.....	16
NORMA XX .....	16
Atividades/Serviços Prestados pela Instituição e Pais/Representante Legal .....	16
NORMA XXI .....	17
Passeios ou Deslocações.....	17
NORMA XXII .....	17
Quadro Pessoal .....	17
NORMA XXIII .....	18
Direção Técnica.....	18
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>19</b>
<b>DIREITOS E DEVERES .....</b>	<b>19</b>
NORMA XXIV .....	19
Direitos dos Clientes e Pais/Representantes Legais .....	19
NORMA XXV .....	19
Deveres dos Clientes e Pais/Representante Legal.....	19
NORMA XXVI.....	20
Direitos da Creche.....	20
NORMA XXVII .....	20
Deveres da Creche .....	20
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>21</b>
<b>CONTRATO .....</b>	<b>21</b>
NORMA XXVIII .....	21
Contrato de Prestação de Serviços.....	21





<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 4 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	

NORMA XXIX .....	21
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente.....	21
NORMA XXX .....	21
Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador .....	21
<b>CAPÍTULO VI .....</b>	<b>21</b>
<b>PROTECÇÃO DE DADOS .....</b>	<b>21</b>
NORMA XXXI .....	21
Proteção de Dados.....	21
<b>CAPÍTULO VII .....</b>	<b>23</b>
<b>DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>23</b>
NORMA XXXII .....	23
Livro de Registo de Ocorrências .....	23
NORMA XXXIII .....	23
Livro de Reclamações.....	23
NORMA XXXIV .....	23
Alterações ao Presente Regulamento .....	23
NORMA XXXV .....	24
Integração de Lacunas .....	24
<b>NORMA XXXVI .....</b>	<b>24</b>
Resolução De Diferendos.....	24
NORMA XXXVII .....	24
Disposições Complementares.....	24
NORMA XXXVIII.....	25
Entrada em Vigor .....	25
<b>ANEXOS.....</b>	<b>26</b>
Anexo n.º 1 .....	27

REGULAMENTO INTERNO CRECHE				
EDIÇÃO	1	DATA	04/11/2010	Página 5 de 30
REVISÃO	25	DATA	30/07/2025	

## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA I

##### Âmbito de Aplicação

A Creche, valência do Centro Paroquial de Assistência de Nossa Senhora das Dores de Paul, com Acordo de Cooperação, celebrado entre esta Instituição e o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, em 21/06/1982 e revisto em 21/10/2013. Esta Instituição Particular de Solidariedade Social encontra-se legalizada e devidamente registada na Direção Geral da Ação Social, sob o nº 10/83, a fls 147 verso e 148, do Livro das Fundações de Solidariedade Social em 18/02/1983, com registo definitivo. Sita na Avenida Padre José Santiago, nº31, freguesia de Paul, concelho de Covilhã, distrito de Castelo Branco, Diocese de Guarda, Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, NIF 501302476, possui Estatutos aprovados por Despacho de Sua Excelência o Ministro da Saúde e Assistência, em 31 de agosto de 1960 publicado no Diário do Governo nº 209, 3ª Série, de 7 de setembro de 1960. Estes Estatutos foram reformulados de acordo com o regime estabelecido no Decreto-lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro e promulgados por Sua Exc.ª Rev.ª D. Manuel da Rocha Felício, Bispo da Guarda, em 03 de novembro de 2015, como Instituição Particular de Solidariedade Social.

#### NORMA II

##### Legislação Aplicável

A resposta social de Creche rege-se pelo estipulado no:

- Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro, procede à quinta alteração ao Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- Portaria nº 262/2011, de 31 de agosto/2011, que aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da Creche alterada pela Portaria 411/2012, de 14 de dezembro.
- Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro, que altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais. Procede à terceira alteração ao Decreto -Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos -Leis n.ºs 99/2011, de 28 de setembro, e 33/2014, de 4 de março, introduzindo a comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento dos estabelecimentos de apoio social.
- Portaria n.º 196 -A/2015, de 1 de julho, alterada pelas Portarias n.ºs 296/2016, de 28 de novembro, 218 -D/2019, de 15 de julho, 271/2020, 24 de novembro, e 335-A/2023, de 3 de novembro que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;



<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 6 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	

- e) Lei 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, revoga os Decretos-Leis n.os 146/99, de 4 de maio, 60/2011, de 6 de maio e Portaria 328/2000, de 9 de junho e com as alterações pelas Leis n.os 14/2019, 12 de junho e 75-B/2020, de 31 de dezembro, e pelos decretos-Lei n.os 102/2017, de 1 de julho e 9/2021, de 29 de janeiro;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i) Portaria n.º 271/2020, de 24 de novembro, define as condições específicas do princípio da gratuidade da frequência de creche, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 146.º da Lei n.º 2/2020, de 31 de março
- j) Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro, que define as condições específicas do alargamento da gratuidade da frequência de creche, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 159.º da Lei n.º 75-B/2020, de 31 dezembro;
- k) Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches e creches familiares, integradas no sistema de cooperação, bem como das amas do Instituto da Segurança Social, I. P;
- l) Declaração de Retificação n.º 21/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches e creches familiares, integradas no sistema de cooperação, bem como das amas do Instituto da Segurança Social, I. P;
- m) Portaria n.º 304/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches;
- n) Portaria n.º 75/2023, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches e creches familiares;
- o) Portaria nº 190-A/2023 de 05 de julho, procede à segunda alteração à Portaria nº 262/2011, de 31 de agosto, que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das creches;
- p) Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro; e sucessivas alterações, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral;
- q) Decreto-Lei 74/2017, de 21 de junho, implementa as medidas SIMPLEX+ 2016 «Livro de reclamações on-line», «Livro de reclamações amarelo» e «Atendimento Público avaliado»;





REGULAMENTO INTERNO CRECHE				
EDIÇÃO	1	DATA	04/11/2010	Página 7 de 30
REVISÃO	25	DATA	30/07/2025	

- r) Lei 13/2006, de 17 de abril, Transporte coletivo de crianças; alterado pela Lei n.º 17-A/2006, de 26 de maio;
- s) Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.
- t) Decreto Regulamentar n.º 93/95 de 27 de janeiro, que estabelece a lista das doenças que afastam temporariamente da frequência escolar e demais atividades de ensino os discentes, pessoal docente e não docente;
- u) Lei n.º 2/2022, de 3 de janeiro, que alarga progressivamente a gratuidade das creches e das amas do Instituto da Segurança Social, I. P. com efeitos a partir do dia 1 de setembro de 2022.
- v) Portaria n.º 75/2023, de 10 de março, que procede à segunda alteração à Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches e creches familiares;

### NORMA III

#### Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos Clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento;
3. Promover a participação ativa dos Clientes ou dos Pais/Representante Legal ao nível da gestão da resposta social.

### NORMA IV

#### Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A resposta social de Creche assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas dos clientes;
  - 1.2. Acompanhamento Sociofamiliar (psicossocial);
  - 1.3. Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade do cliente, sem prejuízo de dietas em caso de prescrição médica;
  - 1.4. Prestação de cuidados de higiene e conforto;



<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 8 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	

- 1.5. Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da Creche e desenvolvimento global do cliente;
- 1.6. Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências dos clientes.
2. A Creche realiza ainda as seguintes atividades:
  - 2.1. Festa de Natal;
  - 2.2. Desfile de Carnaval;
  - 2.3. Festa de Final de Ano;
3. Outras atividades que se possam realizar, de carácter facultativo, serão analisadas pela Direção, que decidirá se pode ou não suportar os seus custos e informará os Pais/Representante legal do Cliente.
4. A Instituição coloca ainda ao dispor actividades complementares e facultativas, mediante o pagamento do respetivo valor monetário que é estipulado no início de cada ano letivo.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento:

1. Destinado a acolher crianças até aos 3 anos de idade;
2. Existir vaga na valência;
3. Estar inscrito e aceitar o Regulamento Interno em vigor;
4. A candidatura é realizada mediante entrevista de pré-diagnóstico com a Diretora Técnica.

#### **NORMA VI**

##### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o Cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo do mesmo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Cartão Cidadão/Passaporte do cliente e do seu Representante Legal;
  - 1.2. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do Cliente, caso necessite de tratamento especial;
  - 1.3. Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar;
  - 1.4. Declaração de abono de família;
  - 1.5. Atestado de multiusos, caso se justifique;





REGULAMENTO INTERNO CRECHE				
EDIÇÃO	1	DATA	04/11/2010	Página 9 de 30
REVISÃO	25	DATA	30/07/2025	

1.6. Autorização para informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo do Cliente.

2. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria da Instituição.
3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o exercício das responsabilidades parentais/poder paternal ou determine a tutela/curatela.

#### Renovação da Inscrição

4. A renovação da inscrição deve ser efetuada anualmente, durante o mês de maio.
5. Caso a inscrição não seja renovada no período atrás mencionado, não se garante a possibilidade de frequência para o ano seguinte.

### **NORMA VII**

#### **Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na seleção dos Clientes: **(Ao abrigo da Portaria nº 198/2022 de julho)**

1. Crianças que frequentaram a creche no ano anterior.
2. Crianças com deficiência/incapacidade.
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.
4. Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade;
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.
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.
7. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
8. Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
9. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

EDIÇÃO	1	DATA	04/11/2010	Página 10 de 30
REVISÃO	25	DATA	30/07/2025	

10. Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

Para as crianças que não se enquadrem em nenhum dos pontos anteriores, tem prioridade a inscrição que tiver o escalão de abono de família mais baixo, em caso de empate tem prioridade a inscrição mais antiga.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direção da Instituição ou em quem esta delegue.
2. Da decisão será dado conhecimento aos Pais/Representante Legal do cliente no prazo máximo de 15 dias úteis.
3. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, tal facto é comunicado aos Pais/Representante Legal do Cliente através de carta.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. O acolhimento inicial do Cliente e a fase de adaptação, não devem ultrapassar os 30 dias, pelo que é aconselhado o aumento gradual do tempo de permanência no estabelecimento.
2. No primeiro dia no estabelecimento, ficará disponível a Educadora/Auxiliar de Ação Educativa para acolhimento do Cliente e respetiva família, facultando informações sobre os procedimentos relativamente ao acolhimento diário.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

1. Cada Cliente terá um *Processo Individual/Administrativo* do qual constarão os seguintes elementos:
  - a) Ficha de Inscrição/Renovação de Inscrição com todos os elementos de identificação da criança, pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais por ano letivo;
    - 1) Data de início de frequência da Creche;
    - 2) Informação sociofamiliar;
    - 3) Critérios de admissão aplicados;
    - 4) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
  - b) Prova dos rendimentos familiares e/ou outros documentos de natureza fiscal;
  - c) Cópia dos documentos do Cliente;



<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 11 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	

- d) Cópia dos documentos do agregado familiar, quando necessário;
- e) Declaração Médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
- f) Comprovação da situação das vacinas;
- g) Exemplar da apólice de seguro escolar;
- h) Contrato de prestação de serviços (Anexo 1);
- i) Declaração de confidencialidade de dados;
- j) Declaração de abono de família.

1.1. Este processo é aberto na data de admissão do Cliente, sendo-lhe atribuído um número, que o identificará até que frequente a resposta social.

2. Cada cliente terá um *Processo Individual Pedagógico/Curricular* do qual constarão os seguintes elementos:

- a) Ficha de Avaliação de Diagnóstico;
  - 1) Horário habitual de permanência da Criança na Creche;
  - 2) Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;
  - 3) Identificação e contacto do médico assistente;
  - 4) Informação sociofamiliar;
- b) Autorização para sair da Instituição em atividades;
- c) Autorização para administração de medicação em SOS;
- d) Autorização para ser fotografado em atividades e publicação em redes sociais;
- e) Pessoas autorizadas a retirar o Cliente da Instituição e cópia Cartão de Cidadão;
- f) Lista de pertences do Cliente;
- g) Plano de Desenvolvimento Individual (PI) do Cliente;
- h) Relatórios de avaliação da implementação do PI;
- i) Outros relatórios de desenvolvimento;
- j) Registos da integração do Cliente (Registo de Acolhimento e Relatório do Programa de Acolhimento);

3 — O processo individual é de acesso restrito e deve ser permanentemente atualizado, assegurando a valência o seu arquivo em conformidade com a legislação vigente.

4 — O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.



<b>REGULAMENTO INTERNO CRECHE</b>				
<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 12 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	

## **NORMA XI**

### **Lista de Espera**

1. Os Clientes que satisfaçam as condições de seleção e priorização, mas para os quais não exista vaga, são inscritos na Instituição em lista de espera.
2. A inscrição do Cliente na lista de espera respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de seleção e priorização.
3. Deverá manter o processo de inscrição sempre atualizado (rendimentos e agregado familiar).
4. O encarregado de educação deve apresentar o comprovativo da data de início de trabalho/formações. Na falta de entrega de comprovativos o processo fica pendente.
5. O responsável pela gestão da lista de espera informa o Cliente e/ou Representante Legal, da ingressão na lista através impresso enviado por correio ao cliente e/ou Representante Legal sobre a sua posição na lista.
6. Serão retirados da lista de espera os candidatos que desistam da inscrição.
7. A lista será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
8. O Cliente e/ou Representante Legal serão informados quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.

## **CAPÍTULO III**

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

## **NORMA XII**

### **Instalações**

A Creche está sediada no número trinta e um da Avenida Padre José Santiago de Paul e as suas instalações são compostas por:

1. Áreas reservadas aos Clientes:
  - a) Berçário (sala de berços e sala de atividades);
  - b) Sala de atividades para Clientes desde aquisição de marcha ou dos doze aos trinta e seis meses;
  - c) Um dormitório;
  - d) Refeitório para os Clientes até aos trinta e seis meses;
  - e) Casa de banho com fraldário;
  - f) Espaço exterior de recreio;
  - g) Sala de Acolhimento;
  - h) Cozinha;
  - i) Lavandaria;
  - j) WC dos colaboradores;



<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 13 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	

- k) Auditório;
- l) Galeria;
- m) Biblioteca;
- n) Secretaria;
- o) Sala de Formação/Reuniões.

### **NORMA XIII**

#### **Horários de Funcionamento**

A Creche funciona das 07H30 às 18H30 de segunda a sexta-feira, encerrando sábados, domingos e feriados nacionais e municipal. Está igualmente encerrada nos dias 24, 25, 26 e 31 de Dezembro de 2025, 2 de Janeiro de 2026, véspera e terça-feira de Carnaval e de 17 a 21 de agosto de 2026 (para limpeza e desinfeção dos espaços e reparações necessárias).

1. Se a Creche necessitar de fechar por motivos justificados, serão os Pais/Representante Legal avisados com a devida antecedência.
2. Os Clientes deverão entrar no estabelecimento até às 09H30, salvo justificação e aviso prévio;
3. As crianças já integradas na creche, e cujos pais estejam em situação de desemprego ou não ativos, ficam obrigados a não exceder o horário entre as 09H00 e as 17H00.
4. Não é permitida a permanência no estabelecimento para além das 18H30.
5. Em caso de não cumprimento do estipulado na alínea anterior, tendo em conta uma tolerância de 15 minutos, e salvo por motivos de força maior, poderá implicar o pagamento de horas suplementares pelos Pais/Representante Legal.
6. Os Clientes só poderão ser entregues aos Pais/ Representante Legal ou a alguém devidamente e previamente autorizado.
7. A receção e entrega dos Clientes são momentos determinantes da forma como se processa a sua estadia na Instituição. Os Pais/Representante Legal deverão estar disponíveis para uma troca de impressões diárias, transmitindo os factos que possam ter reflexo no comportamento do Cliente e deverão estar recetivos a semelhante informação.
8. À necessidade da maioria das famílias das crianças requererem, em impresso próprio, até 15 de março, a frequência no mês de julho ou agosto, indicando qual o período correspondente a 22 dias que a criança deixa de frequentar o Jardim de Infância, para usufruir das férias em comum.



EDIÇÃO	1	DATA	04/11/2010	Página 14 de 30
REVISÃO	25	DATA	30/07/2025	

#### **NORMA XIV**

##### **Entrada e Saídas de Visitas**

1. Só serão permitidas visitas aos Clientes, de outras pessoas que não as referenciadas na Ficha de Avaliação de Diagnóstico, quando devida e atempadamente informada a Educadora de Infância, responsável pela sala, através dos Pais/Representante Legal.
2. Nas situações especiais, mediante a apresentação de certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela, as visitas ao estabelecimento só serão permitidas, se devidamente autorizadas pelo Responsável/pessoa a quem o tribunal entregou o Cliente.
3. Em situações, em que o poder paternal não seja regulado ou dele não seja dado conhecimento à Educadora Infância responsável pela sala, mediante apresentação de documento escrito, a mesma não poderá impedir que qualquer dos progenitores possa levar o Cliente.

#### **NORMA XV**

##### **Pagamento de Atividades Extracurriculares**

1. O pagamento das atividades extracurriculares é efetuado no seguinte período: até ao dia 08 do mês em curso, das 09H00 às 12H30 e das 14H30 às 17H30, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento pode ser efetuado em numerário, multibanco, cheque, emitido em nome do Centro Paroquial de Assistência de Nossa Senhora das Dores ou, ainda, por transferência bancária para a conta com o PT50 - 0036.0025.99100071031.58 (Banco Montepio);

#### **NORMA XVI**

##### **Tabela de Comparticipações**

1. A Portaria 198/2022 de 27 de julho, regulamenta das condições específicas da gratuidade da Creche.
2. A gratuidade abrange:
  - a) Todas as atividades e serviços constantes dos artigos 5.º e 6.º da Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, na sua redação atual, que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento da creche;
  - b) A alimentação;
  - c) Todas as despesas inerentes ao processo de inscrição e seguros;
  - d) As demais previstas na Portaria mencionada no n.º 1 deste artigo.
3. As atividades extra ao projeto pedagógico estão excluídas da gratuidade.



<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 15 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	

## **NORMA XVII**

### **Refeições**

1. Durante a permanência do cliente na Creche ser-lhe-á fornecido o reforço da manhã, almoço, o lanche e reforço da tarde, conforme horário fixado para cada faixa etária:

<b>Faixa Etária</b>	<b>Reforço da manhã</b>	<b>Almoço</b>	<b>Lanche</b>	<b>Reforço da tarde</b>
Berçário	08H00 – 08H30	11H00 – 12H00	15H00 – 16H00	17H30
1 - 2 anos	08H00 – 08H30	11H30 – 12H30	15H30 – 16H30	17H30
2 - 3 anos	08H00 – 08H30	11H30 – 12H30	15H30 – 16H30	17H30

Nota: estes horários poderão sofrer alterações consoante as necessidades dos clientes.

2. O regime alimentar será estabelecido tendo em conta as necessidades dos clientes e a fase de desenvolvimento em que se encontram.
3. Será da responsabilidade dos Pais/Representante Legal o fornecimento de aleitamento artificial e/ou outros bens alimentares especiais até aos 12 meses.
4. Qualquer dieta só será executada desde que o pedido seja acompanhado de uma prescrição médica devidamente fundamentada.
5. Na impossibilidade de a Instituição fazer a dieta prescrita, será encontrada, em conjunto com a família, a forma mais adequada de solucionar a questão.

## **NORMA XVIII**

### **Saúde e Cuidados de Higiene**

1. Os clientes que se encontram em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (como horários e dosagem);
2. Quando o cliente apresentar sinais de mau estar ou doença o Responsável será avisado, a fim de com a maior brevidade, se tomarem as diligências necessárias;
3. Quando haja suspeita de doenças contagiosas (p.e. sarampo, varicela, papeira), pede-se ao técnico de saúde que estiver de serviço na Instituição para efetuar uma triagem, ou caso não esteja nenhum, pede-se à família que recorra a um técnico de saúde. Caso se dirija a uma unidade de saúde, deverá solicitar uma declaração para apresentar na Instituição em como pode continuar a frequentar a valência. (*Decreto Regulamentar nº3/95 de 27 de janeiro*);
4. Em caso de acidente o Cliente será socorrido o mais prontamente possível e os Pais/Responsável serão imediatamente informados da ocorrência. Na necessidade de encaminhar o cliente a uma Unidade de



<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 16 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	

Saúde Pública, estes serão acompanhadas por um colaborador da Instituição na indisponibilidade dos Pais/Responsável da criança;

5. Caso não haja autorização da parte dos Pais/Responsável para a Instituição proceder ao acompanhamento da criança a uma Unidade de Saúde Pública, a responsabilidade e consequências serão imputáveis aos Pais/Responsável da criança;
6. As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são da responsabilidade dos Pais/Representante Legal;
7. Outros (por exemplo: caso sejam detetados agentes parasitários, os Pais/ Representante Legal serão alertados de imediato para procederem à desinfecção e não poderão os clientes frequentar a Creche até que apresentem a cabeça completamente limpa).
8. Todas as sextas-feiras, os responsáveis das crianças deverão levar para casa a garrafa de água, o bibe e o chapéu de forma a poderem realizar a higienização do material.

#### **NORMA XIX**

##### **Vestuário e Objetos de Usos Pessoal**

1. As roupas de cama são fornecidas pela Creche;
2. Os Pais/Responsáveis devem fornecer chupetas, assim como um saco para a roupa suja, tudo devidamente identificado com o nome do cliente;
3. Os clientes devem trazer duas mudas de roupa, numa mochila;
4. É obrigatório o uso de bibe (após aquisição da marcha) e boné ou chapéu;
5. A Instituição não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.

#### **NORMA XX**

##### **Atividades/Serviços Prestados pela Instituição e Pais/Representante Legal**

Os serviços prestados têm que obedecer às seguintes regras:

- a) Contribuir para o desenvolvimento integral do Cliente, respeitando a sua individualidade e as suas necessidades;
- b) Os Pais/Representante Legal têm o dever de assegurar os cuidados de higiene, alimentação e conforto necessário ao desenvolvimento integral dos Clientes, para além da intervenção da Instituição, sendo que esta nunca substitui as suas competências e responsabilidade;
- c) Os Pais/ Representante Legal deverão entregar os materiais solicitados necessários à boa prestação de serviços.



<b>REGULAMENTO INTERNO CRECHE</b>				
<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 17 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	

## **NORMA XXI**

### **Passeios ou Deslocações**

Durante o ano letivo decorrerão algumas atividades que implicam a deslocação dos Clientes, que obedecem as seguintes regras:

- Para as deslocações fora da localidade, será necessária a autorização, por escrito, dos Pais/Representante Legal, em formulário próprio. Para as deslocações dentro da localidade é assinado o impresso próprio no ato da inscrição, para a devida autorização;
- Os Pais/Representante Legal deverão providenciar para que o Cliente utiliza o vestuário adequado e que seja portador dos materiais solicitados;
- As deslocações para além do previsto, no Contrato assinado entre os representantes da Instituição e o Representante Legal do Cliente, poderão estar sujeitas a um pagamento extraordinário, a ser comunicado, atempadamente, aos mesmos.
- Em dia de Viagem de Estudo fora da localidade, caso seja a um dia de semana, as crianças que não participem na atividade não são asseguradas na escola pois todos os colaboradores da valência estarão a participar na atividade.

## **NORMA XXII**

### **Quadro Pessoal**

- O quadro de pessoal deste estabelecimento 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.
- Sendo constituído por:

#### **Direção Técnica**

Compete:

- Supervisionar as atividades desenvolvidas pelos colaboradores das valências;
- Coordenar a elaboração do projeto educativo da Creche, Pré-Escolar e CATL;
- Colaborar na elaboração do plano anual de atividades do Centro;
- Promover reuniões com os Pais/Representante Legal;
- Propor à Direção a aquisição de equipamento necessários ao funcionamento dos serviços, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;
- Zelar pela aplicação efetiva do Regulamento Interno;
- Orientar e supervisionar a organização dos processos individuais dos Clientes;
- Colaborar na elaboração da ementa.

#### **Educadora Infância**

ELABORADO POR 	APROVADO POR 
---	--

<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 18 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	

Compete:

- Orientar diversas atividades a fim de que a criança execute exercícios de coordenação, atenção, memória, imaginação e raciocínio para incentivar o seu desenvolvimento psicomotor;
- Despertar a criança para o meio em que está inserida;
- Estruturar e promover as expressões, plástica, musical, corporal do Cliente e outras;
- Estimular o desenvolvimento socio afetivo, promovendo a segurança, autoconfiança, autonomia e respeito pelo outro;
- Acompanhar a evolução do Cliente;
- Estabelecer contactos com os Pais/Representante Legal com o fim de se obter uma acção pedagógica coordenada;
- Elaborar e manter atualizado e organizado o processo individual de cada cliente;
- Orientar os Clientes nos recreios e servir-lhes as refeições;
- Fazer a planificação das atividades a realizar semanalmente;
- Entregar à Diretora Técnica no final de cada mês as folhas de presenças;
- Elaborar um Relatório do Desenvolvimento Global do Cliente, no final do ano letivo.

#### **Auxiliares de Ação Educativa**

Compete:

- Participar nas atividades sócio educativas,
- Ajudar nas tarefas de alimentação, cuidados de higiene e conforto diretamente relacionados com o Cliente;
- Vigiar os Clientes durante o repouso, na sala de aulas;
- Assistir os Clientes nos transportes, nos recreios, nos passeios e visitas de estudo.

**Restante pessoal afeto à Resposta Social-** Conteúdo funcional descrito no respetivo Manual de Funções.

- Cozinheiras;
- Ajudantes de Cozinha;
- Auxiliares Serviços Gerais;
- Monitor;
- Chefe Escritório;
- Escriturária Principal.

#### **NORMA XXIII**

#### **Direção Técnica**

A Direção Técnica desta valência compete a um Técnico de Educação, nos termos da Portaria 262/2011 de 31 de agosto, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

ELABORADO POR 	APROVADO POR 
---	---





<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 19 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXIV**

#### **Direitos dos Clientes e Pais/Representantes Legais**

*São direitos dos clientes e Pais/Representantes Legais:*

- a) Ser informado sobre o desenvolvimento do seu educando, mediante contacto pessoal a efetuar para o efeito com a Educadora Infância, com 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 no estabelecimento de estratégias que visem a melhoria do desenvolvimento do seu educando;
- d) Participar, em regime de Voluntariado, sob a orientação pedagógica da Instituição, em atividades educativas e de animação;
- e) Autorizar ou recusar a participação do seu educando em atividades a desenvolver pela Instituição fora das instalações;
- f) Contactar a Instituição, sempre que o desejar.

#### **NORMA XXV**

#### **Deveres dos Clientes e Pais/Representante Legal**

*São deveres dos Clientes e Pais/Representante Legal:*

- a) Conhecer e cumprir o Regulamento Interno;
- b) Tratar com civismo os colaboradores e demais membros da Instituição;
- c) Providenciar pelo contacto regular com o pessoal técnico, dentro do horário previamente estabelecido, para receber e prestar informações sobre o seu educando;
- d) Informar o pessoal técnico, solicitando reserva de informação, se assim o desejar, de todas as informações acerca das condições de saúde e características de comportamento com o seu educando que possam envolver risco para o mesmo ou para os outros;
- e) Colaborar com o pessoal técnico na resolução de problemas referentes ao seu educando, apoiando-se no sentido da melhor integração e adaptação do Cliente à Instituição;
- f) Cumprir os horários estipulados pela Instituição;
- g) Avisar a Instituição sempre que houver mudança de residência, telefone/telemóvel, de casa/emprego dos Pais/Representante Legal ou das pessoas que estão autorizadas a vir buscar o Cliente à Instituição;

EDIÇÃO	1	DATA	04/11/2010	Página 20 de 30
REVISÃO	25	DATA	30/07/2025	

- h) Todos os Clientes terão que usufruir de 22 dias úteis de férias em cada ano lectivo, sendo que um período terá de ser de 10 dias úteis, não interpolados e os restantes quando os Pais/Representante Legal o entenderem;
- i) Denunciar situações no âmbito da proteção e garantia dos direitos dos Clientes.

#### **NORMA XXVI**

##### **Direitos da Creche**

*São direitos da Creche:*

- a) Exigir o inteiro cumprimento do Regulamento Interno;
- b) Tomar conhecimento do surgimento de quaisquer problemas, com os Clientes ou Pais/Representante Legal, devendo os colaboradores informar a Direção Técnica, tendo esta a incumbência de tomar as medidas que achar necessárias e de as transmitir à Direção;
- c) Impedir o acesso a todas as pessoas não autorizadas e que não façam parte da comunidade educativa;
- d) Sempre que necessário, poderão proceder a deliberações acerca de ajustamentos nas participações familiares, tendo em conta o critério de custo real dos Clientes em cada valência.
- e) Sempre que necessário, poderão proceder a deliberações acerca de ajustamentos nas salas. Assim, em consonância com as Educadoras, Direção Técnica, Direção e Pais/Representante Legal, as crianças que adquirem a marcha poderão transitar para a sala dos 2 anos e as crianças que fizerem os 36 meses poderão transitar para a sala do Pré-escolar.

#### **NORMA XXVII**

##### **Deveres da Creche**

*São deveres da Creche:*

- a) Prestar os serviços constantes do Contrato celebrado entre a Instituição e o Representante Legal;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;
- d) Fornecer informação relevante dos Clientes aos seus Pais/Representante Legal e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados.

A Instituição não se responsabiliza pelo extravio involuntário de tudo o que os Clientes possam trazer, nomeadamente dinheiro, telemóveis, anéis, pulseiras, fios, brinquedos, assim como próteses visuais, auditivas...

<b>REGULAMENTO INTERNO CRECHE</b>				
<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 21 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	

## **CAPÍTULO V**

### **CONTRATO**

#### **NORMA XXVIII**

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

Nos termos da legislação em vigor é celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços entre o Representante Legal do Cliente e a Direção, no ato de admissão.

#### **NORMA XXIX**

##### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

Conforme o estipulado no Contrato de Prestação de Serviços, estes serão interrompidos por motivos imputáveis ao Cliente quando:

1. Por decisão unilateral do 1º outorgante, informando para o efeito, com 30 dias de antecedência, caso contrário a Direção reserva-se o direito de não efetuar qualquer desconto;
2. Por prescrição médica, justificando a impossibilidade de frequentar a resposta social, desde que por períodos de 30 dias consecutivos (de 01 a 30/31 de cada mês), até ao limite de 90 dias;
3. Ocorram situações de doença grave ou acidente, que determinem ausências superiores a 90 dias consecutivos, sendo que a inscrição do cliente manter-se-á válida.

#### **NORMA XXX**

##### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

Conforme o estipulado no contrato de prestação de serviços, estes cessarão quando:

1. Não forem cumpridas as disposições do presente Regulamento Interno.
2. Exista uma rescisão do Contrato de Prestação de Serviços por uma das partes, devidamente justificada e comunicada com a antecedência mínima de 30 dias.
3. Quando o Contrato de Prestação de Serviços celebrado chegue ao seu termo, sem que seja renovado.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROTEÇÃO DE DADOS**

#### **NORMA XXXI**

##### **Proteção de Dados**

Os dados pessoais recolhidos fazem parte da documentação exigida pela Tutela (Segurança Social) e pelo Ministério da Autoridade Tributária.

O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecidos a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.



REGULAMENTO INTERNO CRECHE				
EDIÇÃO	1	DATA	04/11/2010	Página 22 de 30
REVISÃO	25	DATA	30/07/2025	

Quando o cliente deixa de frequentar a instituição a sua ficha é arquivada pelo período de tempo previsto na lei.

### 1. Princípios relativos ao tratamento de dados pessoais

Os dados pessoais referentes aos clientes e trabalhadores são:

- a) Objeto de um tratamento lícito e leal;
- b) Recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, e não tratados de uma forma incompatível com essas finalidades;
- c) Adequados, pertinentes e limitados ao mínimo necessário relativamente às finalidades para as quais são tratados;
- d) Exatos e atualizados sempre que necessário; devem ser tomadas todas as medidas razoáveis para que os dados inexatos, tendo em conta as finalidades para as quais são tratados, sejam apagados ou retificados sem demora;
- e) Conservados de forma a permitir a identificação dos titulares dos dados apenas durante o período da prestação do serviço e para as finalidades para as quais são tratados;
- f) Tratados de uma forma que garanta a sua segurança adequada, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação acidentais, recorrendo a medidas técnicas ou organizativas adequadas.

### 2. Tratamento dos Dados Pessoais

Os dados são tratados:

- a) No processo individual - Arquivado em armário próprio, protegido com fechadura e de acesso restrito;
- b) No nosso programa de faturação F3M (protegido por password) onde constam apenas elementos necessários à faturação;
- c) Na base de dados interna para controlo de pagamentos que está devidamente protegida com password;
- d) Na base de dados interna que trata os dados relativos ao processo do cliente que está devidamente protegida com password;
- e) Pela empresa de contabilidade, Cálculo Pomposo – Contabilidade, Comércio e Serviços, Lda que trata os dados relativos à faturação, bem como a gestão de donativos;
- f) Todos os intervenientes estão sujeitos ao dever de confidencialidade.

### 3. Direitos dos Clientes

Os clientes têm o direito de solicitar por escrito à instituição:

- a) Retirar o meu consentimento relativamente ao tratamento efetuado dos meus dados pessoais;
- b) Opor-se à continuação do tratamento dos seus dados pessoais;

REGULAMENTO INTERNO CRECHE				
EDIÇÃO	1	DATA	04/11/2010	Página 23 de 30
REVISÃO	25	DATA	30/07/2025	

- c) Solicitar ao responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais o acesso aos mesmos, bem como a respetiva retificação ou apagamento, incluindo o exercício do “direito a ser esquecido”;
- d) Apresentar queixa à CNPD, obtendo, para o efeito, junto do Centro Paroquial de Assistência Nossa Senhora das Dores os contactos da mesma;
- e) Ser informado(a), a pedido, sobre as finalidades do tratamento, as categorias de dados envolvidos, a identidade dos destinatários a quem tenham sido divulgados e o período de conservação dos meus dados pessoais;
- f) O direito de consulta, acesso, retificação, atualização ou eliminação dos seus dados pessoais, mediante comunicação, para o efeito, por correio eletrónico enviado para o Centro Paroquial de Assistência Nossa Senhora das Dores.

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### NORMA XXXII

##### Livro de Registo de Ocorrências

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

#### NORMA XXXIII

##### Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria ou da Direção da Instituição sempre que desejado ou poderá fazê-lo através do sítio da internet [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

#### NORMA XXXIV

##### Alterações ao Presente Regulamento

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Direção deverá informar e contratualizar com os representantes legais do cliente sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do Contrato a que este assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Distrital de Castelo Branco do Instituto de Segurança Social, IP responsável pelo licenciamento/acompanhamento técnico desta resposta social.



EDIÇÃO	1	DATA	04/11/2010	Página 24 de 30
REVISÃO	25	DATA	30/07/2025	

**NORMA XXXV**

**Integração de Lacunas**

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

**NORMA XXXVI**

**Resolução De Diferendos**

**1. Foro Judicial:**

O foro da comarca de Castelo Branco será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a Instituição, seus clientes e respectivos agregados familiares, em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento.

**2. Resolução alternativa de litígio de consumo:**

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a Instituição, seus clientes e respectivos agregados familiares, em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento. O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo é sediado na Rua D. Afonso Henriques nº 1, 4700-030 Braga.

**NORMA XXXVII**

**Disposições Complementares**

1. É da responsabilidade dos Pais/Representante Legal do Cliente providenciar a entrega na sala de:

- Uma mochila com duas mudas de roupa completas, um saco de plástico (devidamente identificado);
- Bibe (apenas para os Clientes que já iniciaram a marcha) e chapéu;
- Fraldas descartáveis;
- Toalhetes;
- Creme barreira;
- Biberão ou copo para água;
- Biberão para leite, caso esteja ainda a fazer leite adaptado;
- Uma chucha e respetiva caixa.

2. Não é permitida a entrada nas salas, sem as proteções de calçado descartáveis a solicitar às colaboradoras da sala.



CENTRO PAROQUIAL  
DE ASSISTÊNCIA

NOSSA SENHORA DAS DORES - PAUL  
Instituição Particular de Solidariedade Social

## REGULAMENTO INTERNO CRECHE

EDIÇÃO	1	DATA	04/11/2010	Página 25 de 30
REVISÃO	25	DATA	30/07/2025	

### NORMA XXXVIII

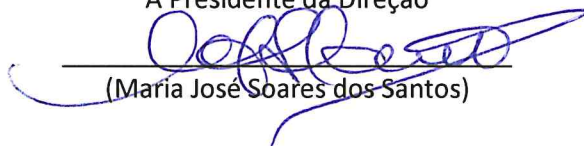
#### Entrada em Vigor

Este Regulamento foi aprovado por unanimidade em reunião de Direção do Centro Paroquial de Assistência de Nossa Senhora das Dores, em 04 de agosto de 2025.

Está conforme o original arquivado na Instituição.

O presente regulamento entra em vigor em 04 de setembro de 2025.

A Presidente da Direção

  
(Maria José Soares dos Santos)

ELABORADO POR



APROVADO POR





<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 26 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	

# ANEXOS





<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 27 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO SERVIÇOS,  
ATIVIDADES E CUIDADOS  
CRECHE**

Entre:

**PRIMEIRO OUTORGANTE:** Centro Paroquial de Assistência Nossa Senhora das Dores de Paul, Pessoa Coletiva nº 501302476, com sede em Avenida Padre José Santiago nº 31, 6215 - 408 Paul, devidamente registada na Direção Geral da Ação Social, sob o nº 10/83, a fls. 147 verso e 148, do Livro das Fundações de Solidariedade Social em 18/02/1983, representado por Maria José Soares dos Santos, e por Filipe Silva Borges na qualidade de Presidente e Tesoureiro da Direção respetivamente, adiante designado por Primeiro Outorgante.

**SEGUNDO OUTORGANTE** \_\_\_\_\_, portador do BI/CC/Passaporte nº \_\_\_\_\_, valido até \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, Contribuinte nº \_\_\_\_\_, residente em \_\_\_\_\_, na qualidade de Encarregado de Educação/ Representante Legal de \_\_\_\_\_, adiante designado como Segundo Outorgante.

Celebra-se o presente contrato, o qual se rege pelas cláusulas seguintes:

**CLÁUSULA I  
Fins**

O presente contrato visa regular a prestação de apoio social efetuada pelo Primeiro Outorgante ao Segundo Outorgante, no âmbito da resposta social de Creche.

**CLÁUSULA II  
Objeto do Contrato**

*Constitui objeto do presente contrato:*

1. A prestação de serviços, abrangendo:
  - a. Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas dos clientes;
  - b. Acompanhamento Sociofamiliar (psicossocial);
  - c. Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade do cliente, sem prejuízo de dietas em caso de prescrição médica;
  - d. Prestação de cuidados de higiene e conforto;
  - e. Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da Creche e desenvolvimento global do cliente;
  - f. Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências dos clientes;
  - g. Outro: \_\_\_\_\_.
2. A Instituição realiza ainda as seguintes actividades:
  - a. Festa de Natal;
  - b. Desfile de Carnaval;
  - c. Festa de Final de Ano.
3. Outras actividades que se possam realizar, de carácter facultativo, a Direção considerará se pode ou não suportar os seus custos e informará os Pais/ Representante legal do Cliente.
4. A Instituição coloca ainda ao dispor actividades complementares e facultativas, mediante o pagamento do respetivo valor monetário que é estipulado no início de cada ano letivo.

**CLÁUSULA III  
Direitos e Obrigações do 1º Outorgante**

1. *São direitos da Instituição:*
  - a. Exigir o inteiro cumprimento do Regulamento Interno;



<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 28 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO SERVIÇOS,  
ATIVIDADES E CUIDADOS  
CRECHE**

- b. Tomar conhecimento do surgimento de quaisquer problemas, com os clientes ou Pais/ Representante legal, devendo os colaboradores informar a Direção Técnica, tendo esta a incumbência de tomar as medidas que achar necessárias e de as transmitir à Direção;
  - c. Impedir o acesso a todas as pessoas não autorizadas e que não façam parte da comunidade educativa;
  - d. Sempre que necessário, poderão proceder a deliberações acerca de ajustamentos nas participações familiares, tendo em conta o critério de custo real dos clientes em cada valência.
2. *São deveres da Instituição:*
- a. Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Instituição e o representante legal do cliente;
  - b. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
  - c. Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;
  - d. Fornecer informação relevante dos clientes aos seus Pais/ Representante legal e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados.

**CLÁUSULA IV**

**Direitos e Deveres do Segundo Outorgante**

No âmbito do presente contrato constituem direitos e obrigações do Segundo Outorgante, para além dos que contam na legislação em vigor, os seguintes:

1. *São direitos dos clientes e Pais/Representante legal do cliente:*

- a. Ser informado sobre o desenvolvimento do cliente, mediante contacto pessoal a efetuar para o efeito com a Educadora Infância, com marcação prévia;
- b. Ser informado sobre as normas e regulamentos que lhe digam respeito relativamente à resposta social frequentada pelo cliente;
- c. Colaborar, quando solicitado, com o pessoal técnico no estabelecimento de estratégias que visem a melhoria do desenvolvimento do cliente;
- d. Participar, em regime de Voluntariado, sob a orientação pedagógica da Instituição, em actividades educativas e de animação;
- e. Autorizar ou recusar a participação do cliente em actividades a desenvolver pela Instituição fora das instalações;
- f. Contactar a Instituição, sempre que o desejar;
- g. Ter acesso a todos os serviços definidos no presente Regulamento Interno.

2. *São deveres dos clientes e Pais/ Representante legal do cliente:*

- a. Conhecer e cumprir o Regulamento Interno;
- b. Tratar com civismo os colaboradores e demais membros da Instituição;
- c. Providenciar pelo contacto regular com o pessoal técnico, dentro do horário previamente estabelecido, para receber e prestar informações sobre o seu educando;
- d. Informar o pessoal técnico, solicitando reserva de informação, se assim o desejar, de todas as informações acerca das condições de saúde e características de comportamento com o cliente que possam envolver risco para o mesmo ou para os outros;
- e. Colaborar com o pessoal técnico na resolução de problemas referentes ao cliente, apoiando-se no sentido da melhor integração e adaptação do cliente à Instituição;
- f. Cumprir os horários estabelecidos pela Instituição;





<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 29 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO SERVIÇOS,  
ATIVIDADES E CUIDADOS  
CRECHE**

- g. Avisar a Instituição sempre que houver mudança de residência, telefone/telemóvel, de casa/emprego dos Pais/Representante legal ou das pessoas que estão autorizadas a vir buscar o cliente à Instituição;
- h. Denunciar situações no âmbito da protecção e garantia dos direitos dos clientes.

**CLÁUSULA V**

**Duração e Horário da Prestação de Apoio Social**

1. No âmbito do presente contrato os serviços são prestados de Segunda a Sexta-feira, com o seguinte horário: das 07H30 às 18H30, excetuando feriados e dias estipulados no Regulamento Interno da Valência.
2. Qualquer alteração ao horário e serviços, deve ser acordado previamente, por escrito, entre as partes outorgantes, com a antecedência possível.

**CLÁUSULA VI**

**Interrupção da Prestação de Cuidados**

1. A prestação de cuidados pode ser interrompida por:
  - a. Incumprimento das normas e regras estabelecidas na Instituição;
  - b. Por falta de respeito e abusos para com os colaboradores ou Direção;
  - c. Por falta de pagamento das comparticipações devidas, sem qualquer justificação;
  - d. Se o 2º outorgante mostrar interesse em mudança de estabelecimento.

**CLÁUSULA VII**

**Comparticipação Familiar**

1. A comparticipação mensal para a valência de Creche é assumida pelo Instituto da Segurança Social, I.P., ao abrigo da Portaria nº 198/2022 de 27 de julho.
2. Poderão ser acrescidas outras despesas (atividades extracurriculares a definir).
3. O pagamento das despesas referidas no ponto anterior é efetuado mensalmente, até ao dia oito de cada mês, entre as 09H00 e as 12H30 e das 14H30 às 17H30.

**CLÁUSULA VIII**

**Pagamentos suplementares**

1. No caso de o Primeiro Outorgante realizar atividades que impliquem pagamentos suplementares, o segundo outorgante deve ser informado e autorizar as mesmas, dando o seu aval em impresso próprio.
2. Os pagamentos suplementares serão pagos até ao dia oito de cada mês.

**CLÁUSULA IX**

**Lista de Pertences**

Todos os pertences que o cliente traga para a Instituição, devem ser identificados de forma a evitar trocas ou perdas. Ficam registados em impresso próprio que deve ser atualizado sempre que necessário. A Instituição não se responsabiliza por outros pertences que não façam parte do referido impresso. No final do ano lectivo, todos os pertences do cliente, serão devolvidos aos seus Pais/Representante legal, ou seja, ao segundo Outorgante.

**CLÁUSULA X**

**Vigência do Contrato**

O presente contrato tem a duração de um ano podendo renovar-se por períodos iguais.





<b>EDIÇÃO</b>	1	<b>DATA</b>	04/11/2010	Página 30 de 30
<b>REVISÃO</b>	25	<b>DATA</b>	30/07/2025	

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO SERVIÇOS,  
ATIVIDADES E CUIDADOS  
CRECHE**

**CLÁUSULA XI**

**Cessação da Prestação de Serviços**

O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos outorgantes, com a antecedência mínima de 30 dias, por iniciativa do Primeiro ou do Segundo Outorgante respetivamente.

**CLÁUSULA XII**

**Disposições Finais**

1. O presente contrato deve ser celebrado por escrito, em dois exemplares, devidamente assinados e rubricados, sendo um exemplar para o Primeiro Outorgante e outro para o Segundo Outorgante.
2. Em tudo o que o presente contrato for omissivo, aplica-se o disposto na legislação e normativas em vigor, bem como no Regulamento Interno do Primeiro Outorgante.

**CLÁUSULA XIII**

**Resolução de conflitos**

**1. Foro Judicial:**

O foro da comarca da Covilhã será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a Instituição, seus clientes e respetivos agregados familiares, em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento.

**2. Resolução alternativa de litígio de consumo:**

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a Instituição, seus clientes e respetivos agregados familiares, em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento. O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo é sediado na Rua D. Afonso Henriques nº 1, 4700-030 Braga.

**CLÁUSULA XIV**

**Entrada em Vigor**

O presente contrato entra em vigor dia \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Paul, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**Primeiro Outorgante:**

\_\_\_\_\_

**Segundo Outorgante:**

\_\_\_\_\_