

# FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA

ofu.

## REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL CRECHE



## Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS .....	3
Norma I .....	3
Âmbito de aplicação .....	3
Norma II .....	3
Legislação Aplicável .....	3
Norma III .....	4
Objetivos do Regulamento .....	4
Norma IV .....	4
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas .....	4
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES .....	4
Norma V .....	4
Condições de Admissão .....	4
Norma VI .....	5
Candidatura .....	5
Norma VII .....	5
Critérios de Admissão .....	5
Norma VIII .....	6
Admissão .....	6
Norma IX .....	6
Processo Individual do Cliente .....	6
Norma X .....	7
Listas de Espera .....	7
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	7
Norma XI .....	7
Instalações .....	7
Norma XII .....	8
Horários de Funcionamento .....	8
Norma XIII .....	8
Entradas e Saídas .....	8
Norma XIV .....	8
Regras de Funcionamento .....	8
Norma XV .....	8
Seguro Obrigatório .....	8
Norma XVI .....	8
Refeições .....	9
Norma XVII .....	9
Ementas .....	9
Norma XVIII .....	9
Atividades/Serviços Prestados .....	9
Norma XIX .....	12
Passeios ou Deslocações .....	12
Norma XX .....	13
Quadro de Pessoal .....	13
Norma XXI .....	14
Direção Técnica .....	14
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES .....	14
Norma XXII .....	14
Direitos dos Clientes .....	15
Norma XXIII .....	15
Deveres dos Clientes .....	15
Norma XXIV .....	15
Direitos dos Encarregados de Educação ou Responsáveis .....	15
Norma XXV .....	15
Deveres dos Encarregados de Educação ou Responsáveis .....	15
Norma XXVI .....	16
Direitos da Entidade Gestora da Instituição .....	16
Norma XXVII .....	16
Deveres da Entidade Gestora da Instituição .....	16
Norma XXVIII .....	16
Resolução por iniciativa dos Encarregados de Educação .....	16
Norma XXIX .....	16
Resolução por iniciativa da Entidade prestadora de Serviços .....	16
Norma XXX .....	17
Contrato .....	17
Norma XXXI .....	17
Livro de reclamações .....	17
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS .....	17
Norma XXXIII .....	17
Alterações do Regulamento .....	17
NORMA XXXIV .....	17
Integração de Lacunas .....	17
NORMA XXXV .....	18
Entrada em vigor .....	18

# CAPITULO I

## DISPOSIÇÕES GERAIS

### Norma I

#### Âmbito de aplicação

1. A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA, está registada na Direção Geral de Ação Social desde 20 de Maio de 1995, sob a inscrição 13/85, constituindo uma Instituição Coletiva e de Utilidade Pública, com acordo de cooperação para a resposta social de CRECHE celebrado com o Centro Distrital de AVEIRO, em 20/07/2006- Creche de Macieira de Cambra e em 18/12/2023- Creche Eng.ª Fátima Vide. Regem-se pelas seguintes normas:

### Norma II

#### Legislação Aplicável

As respostas sociais das Creches da Fundação Luiz Bernardo de Almeida rege-se pelo estipulado:

- a) Portaria 262/2011 de 31 agosto — normas de instalação e funcionamento da creche.
- b) Portaria 411/2012 de 14 dezembro — alterações à Portaria 262/2011 de 31 agosto
- c) Lei 2/2020 de 31 de março — Aprovou o orçamento do estado para 2020 e o princípio da gratuidade.
- d) Portaria 271/2020 — Define as condições específicas do princípio da gratuidade para crianças do 1º escalão de rendimentos ou no 2º escalão para o segundo ou mais filhos.
- e) Portaria 199/2021 de 21 setembro - Alargamento da gratuidade ao 2º escalão.
- f) Portaria 198/2022 de 27 julho - alargamento da gratuidade às crianças nascidas a partir de 01 setembro de 2021 inclusive.
- g) Declaração Retificação n.º 21/2022 — Retifica a Portaria n.º 198/2022 de 27 julho (crianças com deficiência)
- h) Portaria 304/2022 de 22 dezembro — 1ª Alteração à Portaria 198/2022 de 27 julho.
- i) Portaria 305/2022 de 22 dezembro - Alargamento da Gratuidade às creches licenciadas da rede privada lucrativa.
- j) Portaria 75/2023 de 10 de março — Retifica a Portaria n.º 198/2022 de 27 julho (passa a incluir a priorização de irmãos a frequentar uma resposta desenvolvida pela mesma entidade)
- k) Portaria 190-A/2023 de 5 de julho — alargamento da capacidade das salas, com exceção das salas heterogéneas
- l) Portaria n.º 426/2023 de 11 de dezembro — Procede à primeira alteração à Portaria n.º 305/2022\* de 22 de dezembro, que alarga a aplicação da medida da gratuidade das creches às crianças que frequentem creches licenciadas da rede privada lucrativa, e à terceira alteração à Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das creches e à integração da Santa Casa de Misericórdia de Lisboa na medida da gratuidade
- m) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação (Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho)

- n) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro;
- o) Compromisso de Cooperação em vigor;
- p) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação.

### **Norma III**

#### **Objetivos do Regulamento**

1. O presente Regulamento Interno visa:
- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
  - b) Regular a atividade e funcionamento da Fundação Luiz Bernardo Almeida, na resposta social de Creche, com vista a uma maior racionalização e eficácia dos serviços prestados;
  - c) Uniformizar os critérios de admissão de clientes nesta resposta social;
  - d) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento;
  - e) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

### **Norma IV**

#### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. As Creches da Fundação Luiz Bernardo de Almeida asseguram a prestação dos seguintes serviços:
- a) Cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
  - b) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade do cliente, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
  - c) Cuidados de higiene pessoal;
  - d) Atendimento individualizado de acordo com as capacidades e competências do cliente;
  - e) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas dos clientes;
  - f) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da Creche e desenvolvimento do cliente.

## **CAPITULO II**

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

#### **Norma V**

#### **Condições de Admissão**

A Creche é um equipamento de natureza socioeducativa, vocacionado para o apoio à família e à criança, destinado a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

## 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 individual da criança, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Fotocópia do Boletim de Nascimento;
- b) Fotocópia do Boletim de Saúde;
- c) Fotocópia do Cartão de Cidadão (Nº utente, Nº Segurança Social e Nº Identificação Fiscal);
- d) Fotocópia do Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade dos Pais/Encarregado de Educação;
- e) Comprovativo da prestação social Garantia para a Infância e/ou abono e respetivos escalões.

2- A candidatura dos clientes é feita dentro dos seguintes períodos:

- a) Os clientes que frequentam a Instituição deverão renovar a sua matrícula durante o mês de julho, direito pendente da entrega dos documentos da alínea b) do número anterior;
- b) A admissão da candidatura, deverá ser feita junto do(a) Diretor(a) Técnico(a) da Infância, em qualquer altura do ano letivo.

## Norma VII Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

### **Para renovação da matrícula:**

- 1- Clientes que frequentaram a Creche no ano anterior- devem cumprir o estipulado na Norma VI, ponto 2, alínea a)

### **Para admissões:**

- 2- Clientes com deficiência/incapacidade;
- 3- Clientes 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 clientes em situação de acolhimento ou em casa abrigo;
- 4- Clientes com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta desenvolvida pela Instituição;
- 5- Clientes beneficiários da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1º e 2º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- 6- Clientes beneficiários da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1º e 2º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- 7- Clientes em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;

8- Clientes cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;

9- Clientes em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;

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

Os critérios estão numerados de 1 a 10 respetivamente, sendo esta a ordem de priorização de candidatos. No caso de empate é considerada a antiguidade de inscrição.

### **Norma VIII Admissão**

1- A admissibilidade está condicionada ao número de vagas existentes no grupo etário respetivo com a frequência obrigatória a partir do dia 01 de setembro;

2- A capacidade da Creche de Macieira de Cambra é de 46 clientes e a capacidade da Creche Eng.<sup>a</sup> Fátima Vide é de 44 clientes;

3- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) da Infância da Instituição a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à deliberação do Conselho Executivo da Fundação Luiz Bernardo de Almeida:

- a) As admissões são comunicadas ao Encarregado de Educação até 30 de maio do ano letivo precedente àquele em que ocorre o início de frequência;
- b) As vagas disponíveis a partir de 01 de setembro ou eventuais vacaturas de lugares no decurso do ano letivo dá lugar ao provimento de vagas atendida pela aplicação dos critérios de admissão, com a condição da frequência imediata do cliente;
- c) A admissibilidade depende da entrega da documentação referida na Norma VI, nº1, para a elaboração do contrato de prestação de serviços.

### **Norma IX Processo Individual do Cliente**

1. No Processo Individual do Cliente deve constar os seguintes documentos:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Critérios de admissão aplicados;
- c) Exemplar do contrato prestação de serviços;
- d) Exemplar apólice do seguro;
- e) Horário habitual de permanência da criança na Creche;
- f) Identificação e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;

ufu.

- g) Autorização devidamente assinada pelo Encarregado de Educação com a identificação das pessoas a quem a criança pode ser entregue;
- h) Identificação e contato do médico assistente;
- i) Comprovativo da situação de vacinas;
- j) Informação sobre a situação socio familiar;
- k) Registos dos períodos de ausência bem como ocorrência de situações anómalas;
- l) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
- m) Caracterização Geral da criança;
- n) Ficha de Avaliação Diagnostica;
- o) Programa e avaliação do acolhimento;
- p) Plano de Desenvolvimento Individual;
- q) Autorização de Captação de imagens/filmagens e Autorização de saídas;
- r) Declaração médica em caso de patologia, que determine a necessidade de cuidados especiais;
- s) Termo de Responsabilidade de Saídas;
- t) Outro que se considere relevante.

### **Norma X** **Listas de Espera**

1. Não sendo possível proceder à admissão do cliente por inexistência de vagas, poderá ficar em lista de espera de candidato(a)s, sendo os pais informados da sua posição, caso o solicitem. Os critérios aplicados na gestão da lista de espera são os critérios de admissão. Os critérios para a retirada da lista de espera são: anulada a inscrição por parte do cliente; anulada a inscrição por não respeitar os requisitos; em situações de existência de vaga, o cliente não aceitar ingressar na resposta social.

## **CAPITULO III** **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **Norma XI** **Instalações**

1. As Creches da Fundação Luiz Bernardo de Almeida contam com:
  - 1 Gabinete Coordenação / Direção Técnica
  - 1 Sala Reuniões
  - 1 Balneário / Funcionárias
  - 1 WC Público
  - 2 Salas Atividades
  - 1 Sala receção / entrega

- 1 Sala Berçário
- 1 Refeitório
- 1 WC Crianças

## **Norma XII**

### **Horários de Funcionamento**

1. As Creches funcionam todos os dias úteis das 7h30m às 19h00m.

## **Norma XIII**

### **Entradas e Saídas**

- a) A entrada de clientes nas instalações deverá acontecer até às 10h00m e a saída deverá suceder até às 19h00m salvo aviso prévio ou situações devidamente justificadas.
- b) O horário de entrada determinado na alínea a) desta norma não se aplica aos clientes que não tenham completado os 12 meses de idade, cujo ingresso deverá realizar-se até às 11h 00m.
- c) O incumprimento destes horários pode acarretar o impedimento de frequência do cliente nesse dia, caso o desrespeito se verifique à entrada.
- d) Quando se verifique diversos incumprimentos na saída da Creche o Conselho Executivo pode determinar uma taxa adicional.
- e) O período de permanência do cliente na Creche deve coincidir com o horário de trabalho de um dos pais, uma vez que é de extrema importância para o seu desenvolvimento global e afetivo, a permanência no seio da família.
- f) Somente se considera incumprimento, o desrespeito de horários não previamente comunicados, com motivo razoável e apresentação de justificação.

## **Norma XIV**

### **Regras de Funcionamento**

1.A Instituição não se responsabiliza pelo extravio de valores como fios, pulseiras anéis ou outros objetos que as crianças tenham em seu poder durante a frequência da resposta social ou pelo extravio de objetos que não estejam devidamente identificados com o nome do cliente, independentemente do seu valor.

## **Norma XV**

### **Seguro Obrigatório**

- 1 - O pagamento dos prémios dos Seguros dos clientes que frequentam a Instituição, é imputável às respetivas famílias.
- 2 - A Fundação Luiz Bernardo Almeida pode, se o Conselho Executivo assim o entender e houver disponibilidade financeira para o efeito, assumir esse pagamento, sempre a título excepcional.

## **Norma XVI**

## Refeições

- 1- O regime alimentar estabelecido tem em conta as necessidades relativas às diferentes fases de desenvolvimento do cliente.
- 2- Aos clientes é fornecida um reforço a meio da manhã, o almoço e o lanche e um reforço de fim de tarde. O almoço é servido entre as 11.00h e as 12.00h, conforme a idade e necessidade de cada grupo de crianças.
- 3- Nos casos que o cliente opte por um plano alimentar diferente do utilizado na Instituição, a responsabilidade será do Encarregado de Educação, assim como o fornecimento do mesmo;

## Norma XVII

### Ementas

- 1- As ementas são elaboradas pelo(a) nutricionista da Instituição.
- 2- As ementas são elaboradas semanalmente, sendo afixadas na Instituição.
- 3- As ementas poderão sofrer alterações de última hora, por motivos alheios à Instituição;
- 4- As situações de alergia a qualquer produto alimentar, terão de ser prescritas por um médico;

## Norma XVIII

### Atividades/Serviços Prestados

#### 1- Receção

- a) À saída os clientes só poderão ser entregues aos pais ou a alguém devidamente credenciado para o efeito.
- b) As informações dadas no ato de receção e referentes a cuidados a ter com os clientes, deverão ser devidamente transmitidas no ato de inscrição.

#### 2- Peças a usar pelos Clientes

- a) Todos os clientes, a partir dos 12 meses de idade, têm que ter obrigatoriamente 2 bibes. Todas as segundas-feiras deverão trazer os 2 bibes. Um deles será enviado ao meio da semana, caso seja necessário.
- b) Todos os clientes, terão que trazer:
  - Fraldas descartáveis e chupeta (para os que usam);
  - Toalhetes;
  - Muda de roupa completa e calçado;
  - Sacos de plástico para a roupa suja;
  - Termómetro.

#### 3- Marcação de Roupas

Para evitar a troca de roupa, será conveniente que todas as peças suscetíveis de troca, sejam marcadas pelos encarregados de educação.

#### 4- Saúde

- a) De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral, e numa perspetiva preventiva, só podem frequentar o Estabelecimento, os clientes que se encontrem sem qualquer sintoma de doença. A Creche tem obrigação de zelar pelo bom estado de saúde das crianças que a frequentam, pelo que não é aceite a permanência, podendo ser recusado o acolhimento de clientes que apresentem sintomas de doença;
- b) Em caso de acidente ou doença súbita, cabe ao Pessoal Técnico da Instituição, zelar pelo socorro imediato do cliente, sendo os pais e/ou encarregado de educação contactados no mais breve espaço de tempo possível.
- c) Os medicamentos que tenham que ser ministrados aos clientes durante o período de permanência na Instituição terão de ser acompanhados com o documento próprio (com o registo e data de entrega da medicação, posologia e duração do tratamento por parte do encarregado de educação) bem como de todas as indicações do tratamento e diagnóstico assinalados pelo médico. A receção e registo da administração é feita por uma colaboradora da Creche.

Só serão efetuadas nebulizações com apresentação de declaração médica com descrição do horário.

- d) Os clientes são afastados temporariamente da frequência da Creche quando atingidos pelas seguintes doenças:
- Difteria;
  - Escarlatina;
  - Febre tifóide e paratifoide;
  - Hepatite A;
  - Hepatite B;
  - Impetigo;
  - Infeções meningocócicas;
  - Parotidite epidémica;
  - Poliomielite;
  - Rubéola;
  - Tinha;
  - Tosse convulsa;
  - Tuberculose pulmonar;
  - Varicela.

O afastamento está descrito no Decreto Regulamentar nº3/95, de 27 de janeiro.

- e) Em caso de doença infetocontagiosa, tais como: Gastroenterites, Sarampo, Aftas, Conjuntivite, Varicela entre outras, os clientes só poderão regressar à Instituição após quinze dias seguidos. Antes só mediante a apresentação de declaração médica, comprovativa da inexistência de perigo de contágio.
- f) No caso de algum cliente estar com febre igual ou superior a 38°C e após ter-lhe sido ministrado o medicamento e este voltar a ter temperatura, os pais ficarão responsáveis por o virem buscar à Instituição com toda a brevidade possível.

Se a febre persistir, o cliente não poderá regressar à Creche no dia seguinte. Se o cliente vier medicado com antipiréticos ao terceiro dia só pode frequentar o estabelecimento mediante a apresentação da declaração médica comprovativa da inexistência de perigo de contágio.

## 5- Higiene e Limpeza

Caso os clientes apareçam com piolhos ou lêndeas, os pais dos clientes em causa são avisados. Deverá ser interrompida a frequência na Creche, durante o período que durar o tratamento.

## 6- Ausências justificadas

Consideram-se justificadas as ausências dos clientes, resultante de doença, devidamente justificadas (entrega de declaração médica), ou de outros motivos relevantes, as quais tenham sido dadas conhecimento atempado à Instituição;

## 7-Ausências Injustificadas

As faltas de comparecimento não justificadas, superiores a 15 dias determinam o cancelamento da respetiva inscrição.

## 8-Interrupção das Atividades

As Creches encerram:

- a) Nos dias de Feriado Nacional e Local;
- b) Dois dias nos meses de Verão, para desinfeção do espaço a designar com os pais/ encarregados de educação, na reunião de início do ano letivo;
- c) Sempre que o Conselho Executivo determinar tolerância de ponto;
- d) Sempre que recomendado pelos Serviços de Saúde.
- e) Os clientes terão de interromper a sua permanência na creche durante quinze dias não interpolados pelo menos uma vez no ano letivo, durante o mês de agosto. Nas situações devidamente justificadas e comprovadas o Encarregado de Educação pode solicitar outra data, tendo esta de ser aprovada pelos serviços técnicos.

f) Se a Creche necessitar de fechar por motivos justificados serão os pais/encarregados de educação avisados com a devida antecedência,

## 9-Atividades

As atividades prosseguidas na Instituição têm como objetivos:

- a) Proporcionar aos clientes oportunidades que facilitem o seu desenvolvimento físico, emocional, intelectual e social através de experiências individuais ou em grupo adaptadas à expressão das suas necessidades.
- b) Fornecer aos Pais, através de meios variados, uma informação correta acerca de tudo quanto possa estar relacionado com a organização harmoniosa e feliz da personalidade dos seus filhos. Espera-se dos Pais uma atitude recíproca, colaborante e dinamizadora, com encontros regulares a combinar, visto serem os Pais os principais responsáveis pela Educação dos Filhos.
- c) Compensar insuficiências físicas, sociais ou culturais, bem como despistar inadaptações ou deficiências e assegurar o seu correto encaminhamento.
- d) Criar na Instituição um verdadeiro espírito de equipa entre todos aqueles que nela trabalham.

## 10- Acompanhamento

1- Para prossecução dos objetivos referidos anteriormente, os clientes deverão ser distribuídos por grupos que constituirão unidades organizadas, cada uma das quais será confiada à responsabilidade de um(a) Educador(a) de Infância a partir da aquisição da marcha e funcionará em sala própria.

2- Para acompanhar o desenvolvimento do cliente cada Educador(a) de Infância deve organizar um registo individual que contenha, de entre outros, os seguintes elementos:

- a) Antecedentes individuais, familiares e sociais da cliente.
- b) Registo da evolução do desenvolvimento afetivo, social, psicomotor, linguístico e cognitivo do cliente.

### **11- Constituição dos Grupos**

a) Os grupos a constituir, nos termos do número anterior, devem aproximar-se, tanto quanto possível aos estabelecidos, tendo em consideração o quadro de pessoal e dimensão das salas.

b) O número de clientes com Necessidades Educativas Especiais não deverá ser superior a um ou dois por sala de atividade.

### **12-Avaliação**

a) O Plano Anual de Atividades e o Projeto Pedagógico que é dirigido a cada grupo de crianças, é elaborado pela equipa técnica com a participação das famílias e, sempre que se justifique, em colaboração com os serviços da comunidade podem ser revistos sempre que se considere oportuno.

b) Nas avaliações deverão participar, além dos técnicos da Instituição, os Educadores especializados, sempre que esta integre clientes deficientes.

### **13-Colaboração com a Família**

1- As atividades da Instituição serão programadas, com base numa articulação permanente entre a família e a Instituição, em ordem a assegurar-se uma continuidade na comunidade educativa.

2- A prossecução destes objetivos deverá ser conseguida, nomeadamente, através de:

- a) Reuniões periódicas de informação, devendo estas ser programadas de acordo com os horários e interesses das famílias.
- b) Contatos individuais com as famílias, de forma a permitir um conhecimento individualizado de cada cliente.
- c) Fomentando a abertura da Instituição às famílias, incentivando a participação destas nas rotinas da vida diária.
- d) Assegurando um trabalho de colaboração entre a família, a Instituição e o pessoal técnico de modo a garantir um acompanhamento integrado do cliente.

## **Norma XIX Passeios ou Deslocações**

1. Quando a Creche promover passeios ou deslocações em grupo, solicitará por escrito e com a antecedência mínima de 48 horas, uma autorização expressa assinada pelo encarregado de educação ou representante legal do cliente.

2. Os serviços regulares da resposta social continuarão a ser assegurados para todos os clientes que não possam usufruir das saídas referidas no número anterior.

## Norma XX Quadro de Pessoal

1- As Creches da Fundação Luiz Bernardo de Almeida, têm ao seu serviço o seguinte quadro de pessoal:

- a) Diretor(a) Geral;
- b) Diretor(a) Técnico(a) da Infância/Coordenador(a) Pedagógico(a);
- c) Educadores(as) de Infância;
- d) Auxiliares de Educação;
- e) Auxiliares de Serviços Gerais;
- f) Cozinheiro(a);
- g) Ajudante de cozinha;
- h) Administrativo(a).

O/A Diretor(a) Técnico(a)/ Coordenador(a) Pedagógico(a) pode acumular funções de Educador(a) de Infância; o/a Cozinheiro(a), Ajudante de Cozinha e o Administrativo(a) são comuns a outras respostas sociais.

2- Funções do Pessoal:

**1 - O/A Diretor(a) Geral tem as funções de:**

- a) Orientar e dirigir a atividade geral da Instituição, segundo os planos estabelecidos, os princípios adotados e as normas e regulamentos prescritos;
- b) Estabelecer os primeiros contatos, dando seu parecer ao Conselho Executivo na contratação de pessoal;
- c) Ser, junto do Conselho Executivo a voz do(a) Diretor(a) Técnico(a), dos pais ou encarregados de educação e dos funcionários, procurando assim ser elo de união entre todos os agentes envolvidos na Instituição.

**2 - O/A Diretor(a) Técnico(a) da Infância tem as funções de:**

- a) Coordenar toda a ação educativa;
- b) Orientar tudo o que acontece na Creche para melhor servir os clientes e suas famílias;
- c) Estudar, organizar e dirigir, nos limites dos poderes de que está investida, as atividades da Creche;
- d) Garantir o estudo da situação do agregado familiar dos clientes da Creche;
- e) Planear a utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamento, materiais e instalações;
- f) Ser, junto do Diretor Geral, a voz dos pais ou encarregados de educação e dos funcionários procurando assim ser o elo de ligação entre todos os agentes envolvidos na Creche.

**3 - O/A Educador(a) de Infância tem as funções de:**

- a) Coordenar e orientar pedagogicamente todas as atividades relacionadas com os clientes;
- b) Organizar e aplicar os meios educativos adequados em ordem ao desenvolvimento integral do cliente, nomeadamente psicomotor, afetivo, intelectual, social e moral;
- c) Acompanhar a evolução do cliente e estabelecer contactos com os Pais no sentido de se obter uma ação educativa integrada;

Yfn.

d) Promover reuniões periódicas com os/as Auxiliares de Educação e os Pais e/ou Encarregados de Educação;

e) Sensibilizar todos(as) os/as Auxiliares de Educação para os problemas, desejos, interesses do cliente visando o seu desenvolvimento global, harmonioso e integral.

**4 - Ao/Á Auxiliar de Educação, no exercício da sua atividade, compete em geral:**

a) Acompanhar e apoiar os clientes no desenvolvimento das atividades socioeducativas, tendo em conta a idade das crianças e a programação estabelecida;

b) Dar as refeições ou auxilia os clientes durante o período de refeição;

c) Vigiar os clientes nas salas, nos espaços de recreio, de repouso e de refeições, garantindo e promovendo a sua segurança em todos os momentos;

d) Participar nas atividades educativas, auxiliando as educadoras de infância e professoras;

e) Efetuar o transporte de clientes (quando necessário), assistindo as mesmas durante o transporte, nos recreios, nos passeios e visitas de estudo;

f) Colaborar na limpeza e arrumação das instalações, equipamentos e espaços anexos;

g) Transmitir à Direção Técnica informação pertinente sobre os serviços prestados, referenciando, nomeadamente, situações anómalas respeitantes aos clientes;

**5 - Ao/Á Auxiliar de Serviços Gerais** compete ser responsável por tudo o que se refere à higiene e limpeza da Instituição.

**6 - Ao/Á Cozinheiro(a)** compete preparar, segundo as ementas, os almoços e garantir a qualidade na confeção, assegurando o cumprimento das normas de higiene;

**7- Ao/Á Ajudante de Cozinha** compete colaborar nos serviços da cozinha e executar tarefas de arrumos e limpezas gerais na cozinha.

**8 - Ao/Á Administrativo(a)** compete assegurar a gestão administrativa e efetuar o pagamento a todo o pessoal.

**Norma XXI**  
**Direção Técnica**

1.A Direção Técnica das Creches da Fundação Luiz Bernardo de Almeida, compete a um técnico, nos termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível (hall de entrada).

**CAPITULO IV**  
**DIREITOS E DEVERES**

**Norma XXII**

YH.

## **Direitos dos Clientes**

São direitos dos clientes:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Serem tratados com delicadeza, amizade e competência pelos Educadores e demais funcionários;
3. Utilizar os equipamentos da Instituição disponíveis para a respectiva sala de atividades e espaços de recreio;
4. Terem acesso a um conjunto de atividades educativas adequadas às suas idades, interesses e necessidades de forma a proporcionar um desenvolvimento global (nível cognitivo, psicomotor e sócio afetivo);
5. Receberem cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação;
6. Terem uma alimentação cuidada e diversificada de modo a satisfazer as necessidades próprias da sua idade;
7. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
8. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica.

### **Norma XXIII**

#### **Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

1. Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno;
2. Cumprir os horários fixados;
3. Serem corretos e educados nos contatos a estabelecer com todos os funcionários da Instituição;
4. Ao entrar nas instalações da Creche, a criança deverá ser acompanhada por um adulto e entregue, diretamente, ao colaborador destacado para esse fim.

### **Norma XXIV**

#### **Direitos dos Encarregados de Educação ou Responsáveis**

São Direitos dos Encarregados de Educação ou responsáveis legais:

1. Ser informado e participar em todas as situações relacionadas com as suas crianças/jovens, sejam de natureza pedagógica ou outras;
2. Ser atendido individualmente pelos responsáveis da Instituição;
3. Apresentar aos responsáveis de serviços ou ao Conselho Executivo quaisquer problemas, críticas ou sugestões que considerem necessárias ou pertinentes;
4. Consultarem o processo de avaliação das crianças.

### **Norma XXV**

#### **Deveres dos Encarregados de Educação ou Responsáveis**

São Deveres dos Encarregados de Educação ou Responsáveis legais:

1. Contribuírem pelas formas ao seu alcance para uma educação integral dos clientes, colaborando na busca de soluções para os eventuais problemas surgidos;
2. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente;

3. Informar o Responsável da Creche sobre aspetos particulares do quotidiano do cliente ou do seu comportamento e possíveis alterações;
4. Ser correto e educado nos contatos que estabelecem com os diferentes colaboradores da Instituição.

#### **Norma XXVI**

#### **Direitos da Entidade Gestora da Instituição**

São direitos da Entidade Gestora da Instituição:

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;

#### **Norma XXVII**

#### **Deveres da Entidade Gestora da Instituição**

São deveres da Entidade Gestora da Instituição:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
5. Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
6. Possuir livro de reclamações.

#### **Norma XXVIII**

#### **Resolução por iniciativa dos Encarregados de Educação**

Os Encarregados de Educação ou representantes legais, por sua iniciativa e a todo o momento, independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual por parte da Creche, podem pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida ao Conselho Executivo com a antecedência mínima de um mês.

#### **Norma XXIX**

#### **Resolução por iniciativa da Entidade prestadora de Serviços**

- 1 – À Instituição reserva-se o direito de resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os Encarregados de Educação ou representantes legais, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular quando adotem comportamentos que ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o relacionamento com terceiros ou a imagem da instituição.
- 2 – A resolução do contrato é da competência do Conselho Executivo sob proposta do(a) Diretor(a) Técnico(a) Infantil, após prévia audição dos Encarregados de Educação ou legais representantes.
- 3 – A resolução é notificada aos Encarregados de Educação ou representantes legais e, salvo expressa indicação de qualquer outra data, produz efeitos no prazo de três dias.

### **Norma XXX Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o Encarregado de Educação ou o representante legal do cliente e a entidade gestora da Instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, sendo entregue um exemplar no ato da assinatura e outro arquivado no processo individual da criança. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinado pelas partes. É assinado um comprovativo da receção e conhecimento do Regulamento Interno.

### **Norma XXXI Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos(a)s Educadores(as) de Infância sempre que necessário. Existe o livro de reclamações eletrónico na página WEB da Instituição [www.flba.pt](http://www.flba.pt).

### **Norma XXXII Resolução Alternativa de Litígios**

De acordo com o disposto no artigo 18º da Lei 144/2015 que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, a Fundação Luiz Bernardo de Almeida informa que, em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes do contrato de prestação de serviços, a entidade de resolução alternativa de litígios aplicável é o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 Porto.

Mais informações em <http://www.cicap.pt>.

## **CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Norma XXXIII Alterações do Regulamento**

Nos termos da legislação em vigor, o/a Diretor(a) Técnico(a) Infantil deverá informar o Encarregado de Educação ou representante legal do cliente sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor. As alterações serão, também, comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I.P.

### **NORMA XXXIV Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho Executivo da Fundação Luiz Bernardo de Almeida, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

**NORMA XXXV**  
**Entrada em vigor**

O presente Regulamento foi aprovado em reunião de Conselho de Executivo a 01 de abril de 2025, e entra em vigor a 02 de maio de 2025, devendo ser revisto sempre que, superiormente, se considere oportuno.

Tabela de Controlo de Revisões Data Revisão Conteúdo da revisão:

Revisão	Data	Conteúdo da Revisão
0	01 / 09 / 2011	Elaboração inicial
1	21 / 11 / 2011	Revisão
2	21 / 11 / 2011	Revisão
3	17 / 09 / 2012	Revisão
4	22 / 09 / 2014	Revisão
5	04 / 05 / 2015	Revisão
6	27 / 05 / 2015	Revisão
7	14 / 12 / 2015	Revisão
8	15 / 10 / 2018	Revisão
9	07 / 08 / 2019	Revisão
10.	19 / 01 / 2022	Revisão
11.	03 / 04 / 2023	Revisão
12.	02 / 10 / 2023	Revisão
13.	15 / 04 / 2024	Revisão
14.	29 / 07 / 2024	Revisão
15.	01 / 04 / 2025	Revisão

A Presidente do Conselho Executivo



Maria Elisa da Fonseca Marques de Almeida, Dr.ª.