



**REGULAMENTO INTERNO**  
**CRECHE DA VERA E DO CRUZ**  
**Crianças Nascidas Depois de 01/09/2021**

**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DA VERA CRUZ AVEIRO**

**Edição janeiro 2024**

**ÍNDICE**

<b>CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....	3
Artigo 1.º   Denominação e Sede .....	3
Artigo 2.º   Legislação aplicável .....	3
Artigo 3.º   Destinatários e Objetivo da resposta social:.....	4
Artigo 4.º   Serviços prestados e atividades desenvolvidas .....	4
Artigo 5.º   Objetivos do Regulamento .....	4
<b>CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DAS CRIANÇAS</b> .....	5
Artigo 6.º   Condição de admissão .....	5
Artigo 7.º   Processo de admissão de clientes.....	5
Artigo 8.º   Candidatura.....	5
Artigo 9.º   Critérios de admissão e ponderação – crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021, inclusive .....	6
Artigo 10.º   Admissão e matrícula.....	6
Artigo 11.º   Renovação da matrícula.....	7
Artigo 12.º   Documentos a apresentar no ato da matrícula e/ou renovação da matrícula.....	7
Artigo 13.º   Acolhimento dos novos clientes .....	7
Artigo 14.º   Processo individual do cliente.....	7
Artigo 15.º   Listas de espera.....	8
<b>CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES, PESSOAL E REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b> .....	9
Artigo 16.º   Instalações .....	9
Artigo 17.º   Quadro de pessoal .....	9
Artigo 18.º   Direção técnica .....	9
Artigo 19.º   Horários de funcionamento .....	10
Artigo 20.º   Feriados, interrupções letivas e férias .....	10
<b>CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b> .....	10
Artigo 21.º   Receção das crianças .....	10
Artigo 22.º   Entrega das crianças .....	10
Artigo 23.º   Nutrição e alimentação.....	11
Artigo 24.º   Cuidados de higiene, saúde e bem-estar .....	11
Artigo 25.º   Articulação com a família.....	12
Artigo 26.º   Projeto pedagógico - atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade .....	13
Artigo 27.º   Passeios ou deslocações .....	13
<b>CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES</b> .....	14
Artigo 28.º   Direitos dos clientes.....	14
Artigo 29.º   Deveres dos clientes .....	14
Artigo 30.º   Direitos da CASA VERA CRUZ e colaboradores .....	14
Artigo 31.º   Deveres da CASA VERA CRUZ e colaboradores.....	14
Artigo 32.º   Depósito e guarda dos bens dos clientes.....	15
Artigo 33.º   Contrato .....	15
Artigo 34.º   Caducidade do contrato.....	15
Artigo 35.º   Cessação do contrato por parte do cliente.....	15
Artigo 36.º   Suspensão ou cessação do contrato por parte da CASA VERA CRUZ .....	16
Artigo 37.º   Suspensão ou cessação do contrato por mútuo acordo entre as partes.....	16
Artigo 38.º   Livro de reclamações .....	16
Artigo 39.º   Foro competente .....	16
<b>CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	16
Artigo 40.º   Alterações ao regulamento.....	16
Artigo 41.º   Integração de lacunas .....	17
Artigo 42.º   Disposições complementares .....	17
Artigo 43.º   Entrada em vigor.....	17

---

**CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Artigo 1.º | Denominação e Sede**

O Centro Social Paroquial da Vera Cruz, adiante designado por CASA VERA CRUZ, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), fundado em 1/02/1971, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro desde 1/09/1997, para a resposta social de Creche, que se rege pelos seguintes artigos:

**Artigo 2.º | Legislação aplicável**

A resposta social CRECHE DA VERA E DO CRUZ rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172 - A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, alterada pela Portaria n.º 411/2012, de 14 de dezembro – Aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da CRECHE;
- d) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) 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;
- f) Portaria n.º 199/2021 de 21 de setembro - 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 de dezembro;
- g) Lei n.º 2/2022 de 3 de janeiro - Alargamento progressivo da gratuidade das creches e das amas do Instituto da Segurança Social, I. P.;
- h) 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.;
- i) Portaria n.º 75/2023 de 10 de março – 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, integradas no sistema de cooperação, bem como das amas do Instituto da Segurança Social, I. P.;
- j) Adenda ao compromisso de Cooperação 2022;
- k) Protocolo de Cooperação em vigor;
- l) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC).

---

**Artigo 3.º | Destinatários e Objetivo da resposta social:**

- 1 – A CRECHE DA VERA E DO CRUZ é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, destinada a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.
- 2 – Constituem objetivos da CRECHE DA VERA E DO CRUZ:
  - a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - b) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;
  - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
  - d) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
  - f) Inculcar hábitos de higiene e de defesa da saúde;
  - g) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

**Artigo 4.º | Serviços prestados e atividades desenvolvidas**

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

- a) Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança;
- b) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais, em caso de prescrição médica;
- c) Cuidados de higiene, saúde e bem-estar;
- d) Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
- e) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e das necessidades específicas das crianças;
- f) Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da CRECHE DA VERA E DO CRUZ e desenvolvimento da criança.
- g) Outras atividades desenvolvidas pela CRECHE, como a música, expressão motora ou yoga, definida anualmente e comunicada pelo/a diretor/a técnico/a no início do ano letivo. Estas atividades estão sujeitas a inscrição e respetivo pagamento.

**Artigo 5.º | Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Promover a divulgação, o respeito e o cumprimento das regras de funcionamento da CRECHE da CASA VERA CRUZ;
- c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais.

---

**CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DAS CRIANÇAS**

---

**Artigo 6.º | Condição de admissão**

Para ser admitida em creche, a criança tem de completar 36 meses até dezembro.

**Artigo 7.º | Processo de admissão de clientes**

Do processo de admissão de clientes constituem as seguintes fases:

- a) Candidatura – preenchimento e submissão da ficha de inscrição e envio dos documentos comprovativos dos critérios de prioridade aplicáveis. A inscrição é pode ser realizada durante todo o ano. Caso não seja admitido, ficará em lista de espera.. Periodicamente ser-lhe-á enviado um pedido de manifestação de interesse em manter na lista de espera;
- b) Decisão de admissão, com base na ponderação obtida;
- c) Matrícula - envio dos documentos solicitados e pagamento do valor de matrícula, se aplicável, e do seguro;
- d) Renovação da matrícula – preenchimento e submissão da ficha de renovação, documentos comprovativos e pagamento dos custos administrativos, se aplicáveis.

**Artigo 8.º | Candidatura**

- 1 – Para efeitos de candidatura é necessário o preenchimento de uma ficha de inscrição disponível no website da CASA VERA CRUZ - <https://casaveracruz.pt/> - onde devem ser anexados os documentos comprovativos.
- 2 – Os clientes que não tenham acesso a internet ou a uma conta google, podem dirigir-se à sede da CASA VERA CRUZ, na Rua Prior Manuel António Fernandes, nº 21, onde, mediante marcação, os serviços administrativos apoiam no preenchimento e submissão da ficha de inscrição, devendo entregar os documentos comprovativos nesses serviços.
- 3 – A ficha de inscrição constitui parte integrante do processo da criança, devendo ser feita prova das declarações efetuadas, mediante o comprovativo necessário para ponderação dos critérios de admissão;
- 4 – A aceitação desta ficha não implica qualquer responsabilidade, tanto para os Encarregados de Educação como para a CASA VERA CRUZ;
- 5 – O período de candidatura decorre durante todo o ano e pode ser realizada a partir do momento em que a criança possui Número de Identificação da Segurança Social (NISS);
- 6 – Em caso de dúvida, a CASA VERA CRUZ pode solicitar outros documentos comprovativos;
- 7 – Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos comprovativos, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
- 8 – Não existe renovação da inscrição pelo que, caso a criança não seja admitida, e se mantiver interesse, deverá responder positivamente ao pedido de manifestação de interesse em manter na lista de espera que lhe será enviado em março, julho e novembro;
- 9 – A inscrição caduca caso não responda, ou responda negativamente, dentro do prazo estipulado, ao pedido de manifestação de interesse em manter na lista de espera.

**Artigo 9.º | Critérios de admissão e ponderação – crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021, inclusive**

- 1 – Para a admissão das crianças nascidas a partir de 1 de setembro 2021, inclusive, aplicam-se os critérios de admissão e priorização definidos na Portaria n.º 198/2022 de 27 de julho, a saber:
  - a) Crianças que frequentaram a creche no ano anterior – 11 pontos
  - b) Crianças com deficiência/incapacidade – 10 pontos
  - c) Crianças filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo – 9 pontos
  - d) Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam qualquer valência/resposta social da CASA VERA CRUZ – 8 pontos
  - e) 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 União das Freguesias da Glória e Vera Cruz – 7 pontos
  - f) 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 União das Freguesias da Glória e Vera Cruz – 6 pontos
  - g) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na União das Freguesias da Glória e Vera Cruz – 5 pontos
  - h) Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na União das Freguesias da Glória e Vera Cruz – 4 pontos
  - i) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na União das Freguesias da Glória e Vera Cruz – 3 pontos
  - j) Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na União das Freguesias da Glória e Vera Cruz – 2 pontos
  - k) Outras situações – 1 ponto
- 2 – As crianças com medidas de promoção e proteção, aplicadas pelas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) ou pelos tribunais, com indicação de frequência de creche, têm acesso e admissão obrigatórios na resposta de creche, ainda que para o efeito tenha de ser criada vaga extra.
- 3 – A pontuação obtida na lista de espera resulta do critério onde se enquadra a criança, com pontuação mais alta;
- 4 – A proximidade à área de influência da Paróquia da Vera Cruz é o primeiro critério de desempate, sendo o segundo critério a data e submissão da candidatura.

**Artigo 10.º | Admissão e matrícula**

- 1 – A admissão das crianças na CASA VERA CRUZ será efetuada pela Comissão de Admissão;
- 2 – Da decisão de admissão será dado conhecimento aos pais ou a quem exerça responsabilidades parentais a partir do mês de abril, por e-mail e/ou telefone;
- 3 – A criança nascida a partir de 1 de setembro de 2021, inclusive, considera-se matriculada, após entrega dos documentos indicados no art.º 13.º;
- 4 – As matrículas são válidas para um ano letivo, de setembro até agosto;
- 5 – Após a matrícula, será outorgado um contrato de prestação de serviços entre o cliente e a CASA VERA CRUZ.

---

**Artigo 11.º | Renovação da matrícula**

- 1 – A matrícula na resposta social da CRECHE é válida até 31 de agosto do ano letivo em curso;
- 2 – A renovação de matrícula deve ser efetuada durante o mês de abril, mediante a entrega da ficha de renovação, a atualização dos dados e o envio dos documentos solicitados;
- 3 – Caso a matrícula não seja renovada até à data definida, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte e a vaga pode ser ocupada por outra criança;

**Artigo 12.º | Documentos a apresentar no ato da matrícula e/ou renovação da matrícula**

- 1 – A matrícula é feita mediante a entrega dos impressos de matrícula fornecidos pela CASA VERA CRUZ, dentro dos prazos estabelecidos, os quais devem ser acompanhados dos seguintes documentos:
  - a) Documentos de caráter geral:
    - 1) Imp.007 - “Ficha de matrícula” ou Imp.012 – “Ficha de renovação de matrícula”;
    - 2) Cópia do Boletim de saúde – situação de vacinas (entregar todos os anos durante a frequência da creche);
    - 3) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
    - 4) Cópia da Regulação do Poder Paternal, se aplicável;
    - 5) Declaração de consentimento – Imp.316;
- 2 – Todos os documentos devem ser entregues até à data afixada pela Direção, abrindo-se exceção para a declaração médica até ao início da frequência.

**Artigo 13.º | Acolhimento dos novos clientes**

- 1 – Antes do início da frequência, o/a Diretor/a Técnico/a acompanhado/a, quando possível pelo/a Educador/a de Infância, realiza uma entrevista à família por forma a fazer o levantamento dos hábitos e rotinas das crianças, bem como das necessidades das mesmas e das suas famílias. Caso seja pretendido pelos encarregados de educação, nesta altura, realiza uma visita guiada às instalações.
- 2 – Com o início da frequência, o acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os 30 dias, inicia-se com a elaboração de um Plano de Integração e levantamento de interesses da criança, com vista à integração plena da criança na CRECHE.
- 3 – Compete ao/à educador/a de infância a elaboração, execução e avaliação deste plano, em estreita colaboração com a família, com os/as ajudantes de ação educativa e, quando necessário, com o/a diretor/a técnico/a.
- 4 – No final desta fase é elaborado o relatório do acolhimento inicial, que indica como decorreu a adaptação da criança. No entanto, se ainda durante o período de acolhimento a criança manifestar sinais de inadaptação, será realizada uma avaliação, identificando as manifestações e fatores que não permitiram a adaptação e procurando que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, à instituição e à família, de revogar o contrato.

**Artigo 14.º | Processo individual do cliente**

- 1 – A CRECHE da CASA VERA CRUZ organiza um processo individual de cada criança, de acesso restrito, do qual consta, designadamente:
  - a) Acesso aos serviços administrativo-financeiros:

1. Ficha de inscrição, com todos os elementos de identificação da criança, pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
  2. Critérios de admissão aplicados e respetivos documentos comprovativos;
  3. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  4. Exemplar da apólice de seguro escolar;
  5. Declaração da entidade patronal com indicação do horário de trabalho dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;;
  6. Comprovativo da situação vacinal;
  7. Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
  8. Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
- b) Acesso à equipa da sala (Educador/a de Infância/ Ajudante de ação educativa; diretor/a técnico/a)
1. Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;
  2. Identificação e contacto da(s) pessoa(s) a quem a criança pode ser entregue;
  3. Identificação e contacto do médico assistente;
  4. Declaração médica, em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros), sendo necessária a sua permanente atualização;
  5. Informação sobre a situação sociofamiliar;
  6. Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
  7. Plano de acolhimento e respetivos registos e relatório;
  8. Plano de desenvolvimento individual da criança e seus relatórios de acompanhamento;
  9. Relatórios de desenvolvimento, realizados por/com entidades externas, ou pelos técnicos da CASA VERA CRUZ (se aplicável);
  10. Registos das reuniões com pais;
  11. Registos dos trabalhos da criança;
  12. Toda a informação considerada pertinente ao desenvolvimento da criança;
  13. Registos de incidentes;
  14. Apólice de seguro;
  15. Declaração de autorização de utilização de imagem (Fotografia e Vídeo);
  16. Fotocópia da Regulação do Poder Paternal (se aplicável).
- 2 – O Processo Individual da Criança é arquivado em conformidade com a legislação vigente, assegurando as condições que garantem a privacidade e a confidencialidade.
- 3 – O processo individual da criança acompanha-a no seu percurso pela CASA VERA CRUZ. Aquando da sua saída, e caso o cliente assim o entenda será realizado um relatório de desenvolvimento.
- 4 – O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.
- 5 – Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, devem manter atualizados os dados constantes na Plataforma Educabiz.

#### **Artigo 15.º | Listas de espera**

- 1 – Esgotadas as vagas na resposta social e terminadas as admissões, as crianças ficam em lista de espera, a afixar a partir de 30 de setembro nos Serviços Administrativos, podendo ser consultada.
- 2 – O posicionamento da inscrição na lista de espera respeita a pontuação atribuída no momento de avaliação de admissibilidade, conforme os critérios apresentados no artigos 10.º.

- 3 – A lista de espera é atualizada em março, julho e novembro e sempre que seja rececionada nova informação sobre a criança inscrita.
- 4 – Em caso de empate, é utilizada, para desempate, a proximidade à área de influência da Paróquia da Vera Cruz como primeiro critério de desempate, sendo o segundo critério a data de submissão da candidatura.

### **CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES, PESSOAL E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 16.º | Instalações**

A CRECHE DA VERA E DO CRUZ, sediada na Rua Prior Manuel A. Fernandes, n.º 21, Sá-Barrocas, Aveiro é composta por:

- 2 berçários compostos por: 2 espaços de dormitórios e 2 espaços de sala-parque e 2 muda-fraldas e 1 copa;
- 4 salas de atividades, 4 casas de banho e 2 refeitórios;
- 3 zonas de lazer no exterior; e
- 1 sala de acolhimento.

#### **Artigo 17.º | Quadro de pessoal**

O quadro de pessoal da CASA VERA CRUZ encontra-se afixado em local visível, contendo a informação dos recursos humanos definido de acordo com o contrato coletivo de trabalho que rege as Instituições Particulares de Solidariedade Social.

1 – O/A Educador/a Infância:

- a) Organiza e aplica os meios educativos adequados ao desenvolvimento integral da criança, nomeadamente psicomotor, afetivo, intelectual, social e moral;
- b) Acompanha a evolução da criança e estabelece contactos com os pais no sentido de se obter uma ação educativa integrada.

2 – O/A Ajudante de ação educativa:

- a) Participa nas atividades socioeducativas;
- b) Ajuda nas tarefas de alimentação, cuidados de higiene e conforto diretamente relacionados com a criança;
- c) Vigia as crianças durante o repouso e na sala de aula;
- d) Assiste as crianças nos transportes, nos recreios, nos passeios.

#### **Artigo 18.º | Direção técnica**

A Direção Técnica da valência compete a um técnico, nos termos previstos na Lei, cuja identificação se encontra afixado em lugar visível.

---

**Artigo 19.º | Horários de funcionamento**

- 1 – A resposta social de CRECHE DA VERA E DO CRUZ da CASA VERA CRUZ funciona todos os dias uteis de acordo com os horários de trabalho dos encarregados de educação, sendo possível no período entre as 07:45h às 19:30h.
- 2 – As crianças deverão entrar na CASA VERA CRUZ até às 10:00h, de modo a não prejudicar o bom funcionamento das atividades. Em caso de manifesta impossibilidade deverão comunicá-lo à responsável da sala.
- 3 – No caso de não cumprimento do horário de fecho da CASA VERA CRUZ, poderão ser aplicadas multas, de acordo com a tabela definida para o ano letivo, disponível nos Serviços Administrativos para consulta. O não cumprimento repetido e reiterado pode implicar outras sanções a deliberar pela Direção da CASA VERA CRUZ.

**Artigo 20.º | Feriados, interrupções letivas e férias**

- 1 – A resposta social da CRECHE DA VERA E DO CRUZ da CASA VERA CRUZ encerra:
  - a) Nos dias de Feriado Nacional e Local;
  - b) Na terça-feira de Carnaval;
  - c) Do dia 15 ao dia 31 de agosto, para limpezas e reparações, bem como preparação para o ano letivo seguinte; reabrindo no 1º dia útil de setembro. Em casos devidamente justificados pela Direção, pode este prazo ser alargado, diminuído ou suprimido;
  - d) No dia anterior ou posterior ao Natal, a determinar anualmente pela Direção;
  - e) No dia anterior ou posterior ao Dia de Ano Novo, a determinar anualmente pela Direção;
  - f) Na segunda-feira de Páscoa;
  - g) Em casos de força maior.
- 2 – As crianças têm de gozar 22 dias úteis de férias por ano.
- 3 – Os Encarregados de Educação têm que comunicar obrigatoriamente, em impresso próprio, até ao fim de março, o período de férias referido no ponto anterior, para o fim de gestão do pessoal.
- 4 – Só os dias indicados no Mapa de Férias poderão ser considerados férias das crianças.
- 5 – As alterações aos mapas de férias das crianças, solicitadas pelos Encarregados de Educação, estão sujeitas à autorização do Diretor Técnico da valência, tendo em conta que as férias do pessoal afeto à sala/valência tem as férias marcadas de acordo com a primeira informação.

**CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

**Artigo 21.º | Receção das crianças**

Só se consideram as crianças à responsabilidade da CRECHE DA VERA E DO CRUZ quando entregues aos colaboradores da CASA VERA CRUZ, não sendo permitido deixá-las sozinhas, junto à entrada.

**Artigo 22.º | Entrega das crianças**

- 1 – À saída, preferencialmente, as crianças devem ser entregues aos Encarregados de Educação.
- 2 – As crianças só podem ser entregues a outras pessoas mediante autorização explícita dos Encarregados de Educação para o efeito, registada na plataforma da Educabiz, sendo exigida a identificação da pessoa que apresenta a autorização, escrita ou verbal.

7

- 3 – O horário do fim do dia deverá ser, escrupulosamente, cumprido. No caso de não cumprimento do ponto anterior, serão aplicadas multas, de acordo com a tabela definida para o ano letivo, disponível para consulta nos Serviços Administrativos. O não cumprimento repetido e reiterado do previsto no ponto anterior pode implicar outras sanções a deliberar pela Direção da CASA VERA CRUZ;
- 4 – Em caso algum será permitida a recolha dos clientes por menores de 16 anos, sem que os encarregados de educação o tenham autorizado, expressamente por escrito em termo de responsabilidade.

### **Artigo 23.º | Nutrição e alimentação**

- 1 – As crianças têm direito a uma alimentação cuidada e adaptada às suas especificidades culturais, fornecida pela CRECHE, mediante ementas semanais elaboradas por um Nutricionista. As ementas e os horários de refeição são disponibilizados na Plataforma Educabiz. As ementas estão também afixadas em local visível e são disponibilizadas na página de internet da CASA VERA CRUZ, estando desta forma acessível aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais.
- 2 – A alimentação diária é constituída por almoço e lanche da tarde. O reforço a meio da manhã, ou final do dia, é da responsabilidade dos encarregados de educação.
- 3 – Para as crianças do berçário, o leite em pó é fornecido pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais das crianças. As papas são fornecidas pela Instituição salvo se os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais preferirem uma papa específica (sendo, nestes casos, sua responsabilidade a disponibilização das mesmas).
- 4 – No caso de a criança ser alérgica a algum alimento, esse facto deve ser comunicado, através de uma declaração médica, para adequação da dieta alimentar.
- 5 – Em caso de necessidade de dieta, os Encarregados de Educação deverão informar os responsáveis da sala até às 10 horas do próprio dia. Se a necessidade de dieta se prolongar por um período superior a 3 dias, deverá ser entregue declaração médica justificando essa necessidade.
- 6 – No caso de os Encarregados de Educação pretenderem que as crianças não almocem na CASA VERA CRUZ, num determinado dia, deverão comunicá-lo até às 10 horas do próprio dia.
- 7 – Qualquer alteração à ementa será comunicada através da Plataforma Educabiz.

### **Artigo 24.º | Cuidados de higiene, saúde e bem-estar**

- 1 – As crianças devem apresentar-se com vestuário adequado à estação, cuidadas e limpas e com as unhas devidamente cortadas. Devem ainda fazer-se acompanhar dos produtos de higiene pessoal (fraldas, toalhetes, pomadas, etc.) e mudas de roupa adequadas à estação do ano. A criança poderá ainda trazer um objeto/brinquedo que lhe transmita conforto/segurança.
- 2 – A criança não deverá permanecer na resposta social por um período superior ao estritamente necessário.
- 3 – De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral, e numa perspetiva preventiva, só podem frequentar a creche da Vera e do Cruz as crianças que se encontrem de boa saúde. A saúde de todas as crianças do grupo é da responsabilidade de todos os pais/encarregados de educação. Os Encarregados de Educação deverão assumir uma atitude responsável, evitando o disfarce dos sintomas febris e/ou outros, no início do dia escolar, de modo a poder-se interpretar, objetivamente, o estado de saúde das crianças. Só com a colaboração e compreensão de todos será possível garantir o bem-estar das crianças.
- 4 – Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vômitos ou diarreia, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão avisados, a fim de, com a maior brevidade, irem buscar a criança e providenciarem as diligências julgadas necessárias. Se constar no processo individual da criança a autorização

de administração de antipiréticos, assinada pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, após chamada telefónica com a pessoa a contactar em caso de necessidade, será administrada à criança a dosagem indicada.

- 5 – A criança só deverá regressar à creche apenas após o tratamento e recuperação devida. Nos casos em que a criança apresente apenas um sintoma, deve permanecer ausente durante, pelo menos, 12 horas após o término dos sintomas de forma a garantir que os mesmos cessaram sem recurso a medicamentos. É obrigatória a apresentação da declaração médica nos casos em que os sintomas persistam por mais de 3 dias sendo dispensada caso a criança esteja afastada da CASA VERA CRUZ mais de 5 dias.
- 6 – No caso de doenças infectocontagiosas, solicita-se a compreensão dos Encarregados de Educação e a colaboração dos médicos assistentes, no sentido de explicitar, na declaração médica ou caderneta de saúde, o tipo de doença, de forma a permitir fazer uma avaliação adequada do estado geral de saúde das crianças, diariamente. Os Encarregados de Educação devem, em caso de ser necessário o afastamento da criança da CASA VERA CRUZ, contactar a pessoa responsável da sala, a fim de serem esclarecidos o(s) motivo(s) de tal medida preventiva.
- 7 – A administração de medicamentos pelos colaboradores só deve ocorrer em casos de extrema necessidade devendo os encarregados de educação envidar todos os esforços para que a toma de medicação seja feita em casa. Caso não seja possível, as crianças 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 (identificação do medicamento, dosagem, período de administração, horários de administração, condições de conservação. Os produtos medicamentosos devem estar identificados com o nome da criança e a sua administração exige o que o pedido seja registado pelos encarregados de educação na Plataforma Educabiz).
- 8 – Em caso de acidente que o justifique a criança será assistida no Hospital/Unidade de Saúde mais próxima, sendo a família avisada em simultâneo. Quando do acidente ocorrido na CASA VERA CRUZ durante o seu período de funcionamento decorra a necessidade de curativos durante o período de funcionamento da instituição, estes serão da responsabilidade da CASA VERA CRUZ.
- 9 – No caso de a criança ser portadora de parasitas, nomeadamente piolhos, pulgas ou outros, a criança terá que ficar em casa a fazer desinfestação, sendo permitido a sua frequência após a completa desparasitação.
- 10 – Em casos específicos de surtos, epidemia ou pandemia, a CASA VERA CRUZ seguirá as orientações da Autoridade de Saúde e informará os Encarregados de Educação de eventuais alterações a este artigo, estando os Encarregados de Educação obrigados a cumprir estas orientações, em prol do bem-estar e saúde de toda a comunidade educativa.

#### **Artigo 25.º | Articulação com a família**

- 1 – O acompanhamento à família é feito diariamente nos contactos informais, através da utilização da PLATAFORMA EDUCABIZ, e sempre que necessário em reuniões de acompanhamento em horário definido e/ou a combinar pelas partes.
- 2 – A comunicação CASA VERA CRUZ/famílias é feita via Plataforma Educabiz e email. Os encarregados de educação devem estar atentos a toda a informação veiculada, lendo atentamente o seu conteúdo, e respeitando os prazos e informações nelas contidas.
- 3 – O Relatório do Progresso da criança é validado pelos pais, ou quem exerça responsabilidades parentais, sendo avaliado e adequado, caso se justifique, semestralmente.
- 4 – Semestralmente, serão realizadas reuniões/ações de capacitação/informação de acordo com o projeto pedagógico.

- 5 – Os pais, ou quem exerça as responsabilidades parentais serão envolvidos nas atividades realizadas na CRECHE, de acordo com o plano anual de atividades e projeto pedagógico em vigor.
- 6 – A participação ativa dos Encarregados de Educação na vida da CASA VERA CRUZ é considerada fundamental.
- 7 – A ação da CASA VERA CRUZ assume-se como um complemento à Família, pelo que os Encarregados de Educação devem facultar todas as informações consideradas pertinentes para o bom e saudável desenvolvimento da criança.
- 8 – Sempre que a criança revele na CASA VERA CRUZ comportamentos considerados preocupantes, os Encarregados de Educação devem envolver-se e coresponsabilizar-se na resolução desses problemas.
- 9 – O convívio e a relação com os pais, irmãos e demais familiares devem ser incentivados para um desenvolvimento gratificante em termos afetivos e globais.
- 10 – A participação dos Encarregados de Educação nas diversas ações deve ser regular ao longo do ano letivo.

#### **Artigo 26.º | Projeto pedagógico - atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade**

- 1 – Para a prossecução dos objetivos da CRECHE referidos no art.º 3.º, é elaborado e executado um projeto pedagógico que constitui o instrumento de planeamento e acompanhamento das atividades desenvolvidas pela Creche, de acordo com as características das crianças.
- 2 – Do projeto pedagógico fazem parte:
  - a) O plano de atividades sociopedagógicas que contempla as ações educativas promotoras o desenvolvimento global das crianças, nomeadamente motor, cognitivo, pessoal, emocional e social;
  - b) O plano de informação que integra um conjunto de ações de sensibilização das famílias na área da parentalidade.
- 3 – O projeto pedagógico, 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, devendo ser avaliado semestralmente e revisto quando necessário.

#### **Artigo 27.º | Passeios ou deslocações**

A CRECHE organiza passeios e outras atividades no exterior, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade da criança:

- a) Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, aquando da realização de cada atividade;
- b) A ausência de autorização pelos Encarregados de Educação, até à data estipulada, implica que a CASA VERA CRUZ assuma a não autorização da saída da criança;
- c) Sempre que os Encarregados de Educação não pretendam que o seu educando realize a saída, deverão comunicá-lo à responsável da sala, na data indicada, de modo a permitir a necessária organização interna da CASA VERA CRUZ;
- d) A concretização das referidas saídas é efetuada ao abrigo de seguros adequados;
- e) Os horários previstos para as saídas devem ser escrupulosamente cumpridos;
- f) Eventualmente, algumas atividades podem exigir uma comparticipação financeira complementar.

---

**CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES**

---

**Artigo 28º | Direitos dos clientes**

Sem prejuízo das regras definidas no presente regulamento, são direitos dos clientes:

- a) Igualdade de tratamento independentemente de raça, religião, condição social, sexo ou nacionalidade;
- b) Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis para a respetiva sala de atividades e espaços de recreio;
- c) Participar nas atividades desenvolvidas pela Resposta Social;
- d) Receber cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação;
- e) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- f) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- g) Consultar o processo individual do cliente;
- h) Requerer reuniões com os responsáveis, sempre que se justificar;
- i) Ver respeitada a sua intimidade e privacidade.

**Artigo 29.º | Deveres dos clientes**

Sem prejuízo das regras definidas neste regulamento, são deveres dos clientes:

- a) Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado no presente regulamento;
- b) Pagar pontualmente (até ao dia 8 de cada mês), a comparticipação familiar, as atividades extra e demais despesas atribuídas ao cliente;
- c) Cumprir os horários estipulados;
- d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as que dizem respeito ao estado de saúde do cliente;
- e) Informar o Diretor Técnico /Responsável de Sala de todos os acontecimentos que possam marcar/ alterar o comportamento do cliente;
- f) Respeitar todos os colaboradores, tratando-os com educação e urbanidade. A inobservância deste dever acarretará consequências institucionais e legais;
- g) Comunicar imediatamente todas as alterações que se venham a verificar nos dados previamente fornecidos e que respeitem a si próprios ou às crianças sob sua tutela.

**Artigo 30.º | Direitos da CASA VERA CRUZ e colaboradores**

São direitos da CASA VERA CRUZ e dos colaboradores:

- a) A lealdade e o respeito por parte dos clientes e encarregados de educação;
- b) Exigir o cumprimento do presente regulamento;
- c) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

**Artigo 31.º | Deveres da CASA VERA CRUZ e colaboradores**

São deveres da CASA VERA CRUZ e colaboradores:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;

- b) Garantir a prestação de cuidados adequados à satisfação das necessidades do cliente;
- c) Garantir o sigilo dos dados constantes no processo individual do cliente;
- d) Possuir livro de reclamações;
- e) Disponibilizar aos encarregados de educação a informação constante no processo individual a criança;
- f) Informar o cliente e a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), sem demora injustificada, na eventualidade de existir uma violação de privacidade de dados pessoais.

### **Artigo 32.º | Depósito e guarda dos bens dos clientes**

A CASA VERA CRUZ não se responsabiliza pela perda ou dano de objetos pessoais, tais como adornos, brinquedos, etc..

### **Artigo 33.º | Contrato**

- 1 – A admissão depende da celebração de um contrato de prestação de serviços assinado pelas partes, do qual constem, designadamente, os seguintes elementos:
  - a) Identificação da criança e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
  - b) Direitos e obrigações das partes;
  - c) Serviços e atividades contratualizados;
  - d) Valor da mensalidade ou da comparticipação familiar;
  - e) Condições de cessação e rescisão do contrato.
- 2 – Do contrato é enviado, via Educabiz, um exemplar aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais e arquivado outro no processo individual da criança.
- 3 – Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes

### **Artigo 34.º | Caducidade do contrato**

- 1 – O contrato de Prestação de Serviços caduca no final do mês de agosto de cada ano, renovando automaticamente caso se verifique a renovação da matrícula;
- 2 – Poderá ser renovado automaticamente nos casos em que não existam alterações ao Regulamento Interno;
- 3 – O anexo ao contrato de prestação de serviços é revisto anualmente e sempre que se verifiquem alterações ao valor da mensalidade;
- 4 – No caso da extinção da resposta social, a caducidade do contrato será comunicada por escrito até ao dia 8 do mês anterior à data do final da prestação de serviços, salvo situação de calamidade devidamente justificada.

### **Artigo 35.º | Cessação do contrato por parte do cliente**

Sempre que o Encarregado de Educação ou quem exerça as responsabilidades parentais da Criança queira rescindir o contrato pela frequência da Criança na CRECHE deverá fazê-lo, por escrito, em impresso próprio a solicitar aos Serviços Administrativos, até ao dia 8 do mês anterior à data do final da prestação de serviços.

---

**Artigo 36.º | Suspensão ou cessação do contrato por parte da CASA VERA CRUZ**

- 1 – A Direção da CASA VERA CRUZ reserva o direito de suspender ou cessar o contrato de prestação de serviços sempre que o Encarregado de Educação ou quem exerça as responsabilidades parentais da Criança viole as regras constantes do presente Regulamento.
- 2 – O contrato de prestação de serviços pode ainda ser suspenso ou cessado sempre que:
  - a) se verifique ausência injustificada da criança por um período superior a 30 dias;
  - b) Seja colocada em causa ou prejudicada a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos. Este ponto requer a devida averiguação factual formalizada e fundamentada perante a Direção.
- 3 – O contrato de prestação de serviços será suspenso ou cessado, por deliberação da Direção, depois de ponderadas as situações concretas em que se verificou qualquer das hipóteses mencionadas no ponto anterior;
- 4 – A suspensão ou cessação do contrato será comunicada por escrito, e enviada por e-mail/carta até ao dia 8 do mês anterior à data do final da prestação de serviços;
- 5 – No caso previsto no n.º 2 do presente artigo, a CASA VERA CRUZ reserva-se o direito de não aceitar a admissão de qualquer outra criança do mesmo agregado familiar;
- 6 – Cessado o contrato, a criança perde todas as prioridades de admissão no caso de nova inscrição e ficará sujeita à lista de espera, como se fosse um caso de primeira admissão.

**Artigo 37.º | Suspensão ou cessação do contrato por mútuo acordo entre as partes**

Sempre que se verifique mútuo acordo entre as partes em suspender ou cessar o contrato a decisão deve ser registada em impresso próprio, indicando a data da cessação e assinada pelas partes.

**Artigo 38.º | Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado nos Serviços Administrativos sempre que desejado. Em alternativa poderá usar o livro de reclamações online através do site <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>.

**Artigo 39.º | Foro competente**

Em caso de conflito, o foro competente é o Foro da Comarca do Baixo Vouga. Os pais, ou quem exerça as responsabilidades parentais, podem também recorrer ao CNIACC- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflito de Consumo, Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa Campus de Campolide, 1088-032 Lisboa, telef.213847484, e-mail: [cniac@fd.unl.pt](mailto:cniac@fd.unl.pt), <http://www.arbitragemdeconsumo.org>. Mais informações no Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

**CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Artigo 40.º | Alterações ao regulamento**

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

- 2 – Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor:
  - a) aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
  - b) ao Instituto da Segurança Social, I. P..
- 3 – Será entregue uma cópia do Regulamento Interno aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços, ficando ainda disponível para consulta site e Placard físico da instituição, bem como no Placard da Plataforma Educabiz.

**Artigo 41.º | Integração de lacunas**

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

**Artigo 42.º | Disposições complementares**

- 1 – O desrespeito pelas normas deste regulamento poderá levar à suspensão da frequência do cliente.
- 2 – Faz parte da organização da CASA VERA CRUZ um grupo multidisciplinar, Equipa de Proteção, cujo objetivo é a promoção dos direitos das crianças, nas variadas formas, incluindo a da atuação nos casos de suspeita de maus tratos.
- 3 – À CASA VERA CRUZ compete alertar a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) de todas as situações em que considere existir negligência ou maus tratos sobre as crianças.

**Artigo 43.º | Entrada em vigor**

O presente regulamento interno, aprovado em reunião de direção em 08/01/2024, revoga o anterior, entrando em vigor a 08/03/2024.

P'la Direção: \_\_\_\_\_



