

PREÂMBULO

A *TORREGUIA* é uma cooperativa de Solidariedade Social, com sede na Rua Maria Auxiliadora, nº 221, 2750-616 CASCAIS devidamente credenciada pela CASES-Cooperativa António Sérgio para a Economia Social, registada na Direção Geral de Segurança Social com o nº 20003825089, inscrita na Conservatória do Registo Comercial de Cascais a 28 de janeiro de 2000 sob o nº 90, com o NIF nº 504 855 654 e com equiparação a IPSS desde maio de 2001.

MISSÃO

O desenvolvimento de atividades e serviços em diferentes domínios de intervenção, a crianças, jovens, famílias e comunidades, através da promoção da qualidade, participação ativa e sustentabilidade, em cooperação e parceria.

VISÃO

Ser uma cooperativa que se distingue como uma entidade de referência, na intervenção integrada com crianças, jovens, famílias e comunidades, visando a defesa dos seus direitos de cidadania e participação, designadamente no quadro da promoção do direito à igualdade de oportunidades e da qualidade de vida.

VALORES

- ✓ RESPEITO - pelo indivíduo e pela comunidade
- ✓ SUSTENTABILIDADE - ao nível ambiental, económico, social e cultural
- ✓ COOPERAÇÃO - trabalho em equipa e em parceria
- ✓ OTIMISMO – ao nível das expectativas e interações
- ✓ PARTICIPAÇÃO – Promove a democracia participativa, a responsabilidade e o compromisso em todas as dimensões da ação da cooperativa, inclusive na prática pedagógica
- ✓ INCLUSÃO – Cria condições igualitárias de oportunidade e rentabilização do potencial humano de cada um independentemente da sua condição pessoal
- ✓ ORGANIZAÇÃO QUE APRENDE - investe na qualidade das atividades e serviços, que promove em ação, de forma participada e em parceria
- ✓ RESPONSABILIDADE SOCIAL - Organização socialmente responsável que cumpre o seu objeto social respeitando os seus valores, com transparência, honestidade e de forma democrática

SERVIÇOS

- ✓ *CRECHE* com 1 berçário e 2 salas heterogéneas (da aquisição da marcha aos 3 anos);
- ✓ *ESPAÇO PARA FESTAS INFANTIS*;
- ✓ *EM ESCOLA - AAAF* – Atividades de Animação e Acompanhamento à Família para o pré-escolar;
- ✓ *TEMPOS LIVRES E LUDOTECA* - em Alcoitão
- ✓ *SERVIÇO DE REFEIÇÕES E LAVANDARIA*.

ENQUADRAMENTO

Para a concretização da missão enunciada no Preâmbulo, a *TORREGUIA* gere um imóvel denominado *CENTRO DE INTERVENÇÃO E DESENVOLVIMENTO FAMILIAR*, sito na Rua Maria Auxiliadora, nº 221, 2750-616, freguesia de Cascais-Estoril, concelho de Cascais, distrito de Lisboa, através de um Contrato de Comodato celebrado com a Câmara Municipal de Cascais, equipamento no qual implementa, entre outros serviços, a Resposta Social de *CRECHE*, designada adiante por *CRECHE* da *TORREGUIA*.

Considerando:

- a) A função social das IPSS - instituições privadas de solidariedade social, de *“dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos ...”*¹
- b) A Recomendação n.º 3/2011 - *A Educação dos 0 aos 3 anos* - elaborada pela Conselheira Teresa Vasconcelos do Conselho Nacional de Educação, nos seus aspetos mais pertinentes que adiante se descrevem:
 1. *A Convenção dos direitos das crianças e nomeadamente o direito indelével à educação desde o nascimento;*
 2. *...sabendo como o investimento numa educação de qualidade desde os primeiros anos, é fator de sucesso educativo e, de modo mais alargado, fator de prevenção da exclusão social...*
 3. *Uma parceria eficaz pressupõe o envolvimento dos pais nas estruturas para a infância, a promoção de atitudes enquadradoras das aprendizagens e do desenvolvimento dos filhos, a partilha de informação e de serviços e o apoio à emergência dos poderes dos pais e da comunidade;*
 4. *A qualidade dos contextos para os 0-3 anos está relacionada com a qualidade das relações que se estabelecem entre o bebé e o educador, entre este e a família e entre os profissionais que trabalham com a criança e a sua família.*
 5. *Linhas Pedagógicas Orientadoras para o Trabalho dos 0 aos 3 anos:*
 - i. *assegurar uma transição suave entre a casa e a creche, incorporar experiências familiares, uma atitude sensível e calorosa por parte dos adultos;*
 - ii. *garantir o direito a “brincar” e as várias oportunidades de exploração, experimentação, experiências de aprendizagem diversificadas que desafiam e amplificam o mundo da criança;*
 - iii. *proporcionar estabilidade e segurança emocional, relação social e autonomia são prioridades (...) da creche.*
 6. *A necessidade de elevar o nível de qualificação dos profissionais e das suas condições de trabalho.*

¹ Decreto – Lei nº 172-A/2014

7. *A importância de uma intervenção atempada em possíveis situações de “risco” no efetivo e normal desenvolvimento das crianças é decisiva.*
 8. *... é fundamental escutar as crianças destas idades. ... Consequentes com a Convenção sobre os Direitos das Criança, reconhecemos-lhe o direito à palavra, à escuta e à participação efetiva²*
- c) As Orientações Curriculares para a Educação Pré-escolar³ no que concerne aos seus fundamentos, princípios, continuidade educativa e transição nomeadamente:
1. *Sabemos hoje que um olhar sério sobre a educação não despreza nenhum momento e que olha, com particular atenção, para os momentos iniciais, a partir do nascimento. Educar não é uma atividade que comece aos seis anos e hoje só faz sentido planear o Ensino Básico quando este é construído sobre um trabalho integrado que tem em conta todo o período dos zero aos seis anos de idade, abarcando não só o período da Educação Pré-Escolar, mas todo o tempo desde o nascimento até ao início da escolaridade. Este período é crítico para o desenvolvimento de aprendizagens fundamentais, bem como para o desenvolvimento de atitudes e valores estruturantes para aprendizagens futuras. Por este motivo, encaramos a educação como um contínuo, do nascimento à idade adulta...*
- d) Conclusões do Conselho e dos Representantes dos Governos dos Estados-Membros, reunidos no Conselho, sobre a inclusão na diversidade a fim de alcançar uma educação de elevada qualidade para todos⁴, convidam os estados-membros a:
1. *Incentivar a educação e o acolhimento de elevada qualidade na primeira infância, como importante medida precoce, incluindo medidas de apoio às crianças com necessidades especiais, tendo em conta, sempre que adequado, os princípios fundamentais de um quadro de qualidade para a educação e acolhimento na primeira infância. Está comprovado que a educação e o acolhimento de elevada qualidade na primeira infância constituem uma medida que pode reduzir as desigualdades durante todo o percurso de aprendizagem ao longo da vida;*

A direção da *TORREGUIA* coloca à disposição de todos os interessados o atual regulamento que serve de base ao desenvolvimento de uma resposta de *CRECHE* que se pretende de qualidade e integradora dos atuais conhecimentos científicos nesta área.

² In Recomendação nº 3 de 2011 de 21 de abril de 2011 – A educação dos 0 aos 3 anos

³ In Orientações Curriculares para a educação Pré-Escolar - Isabel Lopes da Silva (coord.) 2016

⁴ In http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2017.062.01.0003.01.POR&toc=OJ.C:2017:062:TOC acedido a 15/5/2018

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª - Âmbito de Aplicação

A TORREGUIA - Cooperativa de Solidariedade Social, CRL, tem acordo de cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social I.P., Centro Distrital de Lisboa, desde 05.12.2000, para a resposta social de CRECHE, que se atualmente se rege pelas seguintes normas, descritas no presente regulamento:

NORMA 2ª - Disposições Aplicáveis

1. A resposta social CRECHE rege-se pelo estipulado na/no:
 - a) Legislação aplicável;
 - b) Acordo de cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social I.P., Centro Distrital de Lisboa;
 - c) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor;
 - d) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
 - e) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.
2. A pedido dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais a CRECHE disponibiliza a identificação dos instrumentos legais e regulamentares aplicáveis à Creche.

NORMA 3ª - Destinatários e Objetivos

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

NORMA 4ª - Atividades e Serviços

1. A *CRECHE DA TORREGUIA* 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) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais, em caso de prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e pessoal;
 - c) Atendimento individualizado à família, mediante marcação
 - d) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e das necessidades específicas das crianças;
 - e) Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da *CRECHE* e desenvolvimento da criança;
 - f) Possibilidade de participação ativa dos pais/responsáveis parentais no quotidiano da *CRECHE*, através de encontros e momentos de convívio conjuntamente organizados;
 - g) Despiste de necessidades específicas de intervenção, nomeadamente a nível desenvolvimental;
 - h) Despiste precoce de qualquer inadaptação ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado
 - i) Seguro de acidentes pessoais

Os serviços complementares disponibilizados pela *CRECHE* da *TORREGUIA* abrangem, mediante pedido expresso pelos interessados nos serviços administrativos e de acordo com o preçário publicamente divulgado, o seguinte:

- a) Chapéu em tecido, modelo *TORREGUIA*;
- b) Bolo de aniversário de confeção na *TORREGUIA*;
- c) Atividades de animação ou enriquecimento de acordo com divulgação elaborada pela *TORREGUIA*;
- d) Acesso à Plataforma Digital ChildDiary;
- e) Serviço de babysitting
 - 8:00 – 8:30 para famílias que o solicitem à direção técnica e que comprovadamente necessitem desse serviço;
 - Em outros horários para famílias que necessitem e o manifestem junto dos serviços administrativos;
- f) Programa de férias *Brincar +* durante o mês de agosto. Divulgado anualmente consoante a necessidade das famílias e a existência de recursos humanos que garantam o serviço, segundo as normas do regulamento deste serviço.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE INSCRIÇÃO E ADMISSÃO DAS CRIANÇAS

NORMA 5ª - Inscrição

1. O período de pedido de inscrição das crianças em Creche decorre ao longo de todo o ano.
2. Ainda durante a gravidez a família pode apresentar pedido de inscrição, ficando este pendente até ao momento do nascimento e do fornecimento de informação necessária.
3. A inscrição das crianças na *CRECHE* da *TORREGUIA* é iniciada através de preenchimento da *Ficha Pedido de Inscrição*, que constitui parte integrante do processo da criança, e que deve ser acompanhada de:
 - a) Fotocópia de declaração da Segurança Social comprovativa do escalão de Abono Familiar da criança;
 - b) Boletim de Nascimento da criança
3. As Fichas de Pedido de Inscrição são ordenadas, de acordo com os critérios de admissão e priorização previstos na Portaria nº 198/2022, de 27 de julho, entre maio e junho para o ano letivo seguinte.
 - a) A admissão nas vagas da resposta social creche é feita consoante a lista de prioridades:
 - Crianças com deficiência / incapacidade
 - Pais menores estudantes
 - Pais beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente
 - Pai / mãe cuidador informal principal
 - Crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo
 - Crianças com irmãos no mesmo agregado e frequentem a TorreGuia
 - Crianças c/ prest. social Garantia para a Infância e/ou 1º, 2º escalão abono família residentes em Cascais
 - Crianças c/ prest. social Garantia para a Infância e/ou 1º, 2º escalão abono família trabalhadores em Cascais
 - Famílias monoparentais residentes em Cascais
 - Famílias numerosas residentes em Cascais
 - Agregado residente em Cascais
 - Famílias monoparentais trabalhadoras em Cascais
 - Famílias numerosas trabalhadoras em cascais
 - Agregado trabalhador em Cascais

Para efeitos de admissão, e no caso de necessidade de priorização em situações de igual ponderação, é considerada a data da pré-inscrição.

4. São contactadas as famílias das crianças com vaga em creche, por email preferencialmente, em função do seu lugar na lista de espera e de acordo com o número de vagas disponíveis em cada sala.
5. As vagas disponíveis variam de ano para ano e predem-se, maioritariamente com:
 - a) Reserva anual de 3 vagas cativas a serem preenchidas por indicação direta da Segurança Social

- b) Reserva anual de, no máximo, 10% da lotação total, para situações sinalizadas pela Câmara Municipal de Cascais
 - c) Nº de crianças que transitam para o jardim-de-infância ou transitam para outro estabelecimento educativo
6. São igualmente contactadas as famílias das crianças que não tiveram vaga, por email.
7. As famílias das crianças com vaga devem apresentar os documentos comprovativos das declarações feitas na Ficha de Pedido de Inscrição, solicitados no email enviado a comunicar a seleção da criança para a vaga disponível, nos prazos que lhes forem comunicados. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos complementares.
- a) Os documentos solicitados devem ser entregues na secretaria da **TORREGUIA**, Rua Maria Auxiliadora, nº221, 2750-616 CASCAIS, no seguinte horário:
2.ª a 6.ª feira, 9h00 às 12h30 e das 15h30 às 17h30
8. A inscrição das crianças na **CRECHE DA TORREGUIA** é concluída após apresentação e validação de todos os documentos solicitados.

NORMA 6ª - **Renovação da Inscrição**

1. As renovações das inscrições das crianças que já frequentam a creche devem ser efetuadas, anualmente, durante o mês de abril.
2. Para realizar a renovação em creche a família deve preencher a Ficha de Pedido de Renovação e entregá-la, nos serviços administrativos.
3. Caso a inscrição não seja renovada até final de abril, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte
4. Caso se verifiquem valores em dívida à **TORREGUIA**, não será renovada a inscrição. Serão considerados valores em dívida os contraídos pelo agregado familiar e relativos a qualquer serviço prestado pela TorreGuia.

NORMA 7ª - **Admissão**

1. A direção técnica da creche articulará com as famílias durante a primeira fase do processo de admissão e é responsável por informar as educadoras de infância quais as crianças que foram admitidas, cujas famílias aguardam agendamento de Entrevista Diagnóstico.
2. Na admissão deverá ser assinado, preferencialmente pela mãe e pelo pai, o *Contrato de Prestação de Serviço Creche*. A assinatura do contrato pressupõe o conhecimento do *Regulamento Interno de Funcionamento da Creche*, enviado por email, aquando da comunicação de existência de vaga.
3. A admissão de crianças com necessidades especiais será analisada pelos técnicos da **CRECHE**, considerando o grau de funcionalidade da criança, as características do grupo de integração e a capacidade de resposta qualificada da instituição, de forma a não hipotecar as possibilidades de apoio a todas as crianças da sala.

4. As crianças que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, passam a constar de uma lista de candidatos e o seu processo fica arquivado em pasta própria. As famílias que pretendam manter a inscrição da criança para o ano letivo seguinte, devem informar os serviços administrativos, através de email ou presencialmente, dessa intenção.

NORMA 8ª - Acolhimento inicial

1. O acolhimento inicial das crianças é precedido de Entrevista de Diagnóstico, com a educadora responsável, para conhecimento mútuo e recolha de informação relativa à criança, indispensável para a sua boa integração no grupo, compreensão e relacionamento com os adultos e que fará parte integrante do seu processo individual. Educadora e família elaboram o *Programa de Acolhimento* tendo em conta uma adaptação tranquila e gradual da criança à creche. Nesta entrevista deverão ser preenchidos e assinados:
 - a) Autorização de entrega da criança
 - i. São identificadas as pessoas com quem a criança pode sair da creche
 - ii. Sempre que uma das pessoas autorizadas vier buscar a criança à creche pela primeira vez, ser-lhe-á solicitada a apresentação do Cartão de Cidadão
 - b) Autorização de administração de Ben-U-Ron em caso de febre $\geq 38^{\circ}$ C
 - i. Esta autorização não invalida o contacto telefónico com a família quando a criança tem febre e a solicitação para que venham buscar
 - ii. A creche disponibiliza Ben-U-Ron em xarope e em supositório e respeitará sempre a dosagem indicada pelas famílias
 - c) Autorização do uso de imagem, em cumprimentos do RGPD

A educadora dará à família:

- a. *Lista de Pertences*, necessários em creche para frequência da criança
 - b. Formulário de adesão plataforma ChildDiary
2. No primeiro dia do acolhimento inicial das crianças os pais são encorajados a permanecer na sala com a criança durante o período considerado necessário para diminuir o impacto da nova situação (40-60 min);
 3. Aos pais é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo de casa um brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
 4. Será efetuada uma avaliação do *Programa de Acolhimento Inicial*, indicando como decorreu a adaptação da criança. O *Relatório do Acolhimento Inicial* será partilhado com os pais em contexto de reunião, sempre que se justificar.

NORMA 9ª - Processo individual da criança

1. Cada criança que frequenta a *CRECHE* tem um processo individual onde está presente toda a informação relevante e pessoal a seu respeito e que se encontra dividido em duas partes:

- a) Administrativa (à responsabilidade dos serviços administrativos) – onde constam todos os documentos económicos;
 - b) Pedagógica (à responsabilidade da educadora da sala) – onde constam todos os documentos relacionados com o percurso desenvolvimental da criança e sua permanência na *CRECHE*, bem como outras informações relevantes para a prática pedagógica (saúde, autorizações e/ou consentimentos, contactos urgentes, entre outros);
2. O processo individual da criança é arquivado em local próprio, de acesso restrito, mas de fácil acesso ao educador de infância e à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade e cumprindo a legislação em vigor sendo destruídos 1 ano após a saída da criança da TORREGUIA.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 10ª - Frequência

Para efeitos de frequência da *CRECHE*, importa assegurar que:

1. A criança não seja portadora de doença que impeça a frequência da resposta social, podendo em caso de dúvida sobre necessidade de evicção escolar, ser essa condição comprovada por declaração médica nos termos da legislação em vigor.
2. Quando se trate da admissão de criança com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, seja garantida, previamente à frequência, a colaboração das equipas locais de intervenção na infância.
3. Cada criança deve permanecer na creche o tempo favorável ao seu desenvolvimento e o necessário ao exercício da atividade laborar dos pais. A criança deve gozar de um período de férias em comum com os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais.
4. À chegada à *CRECHE* a criança deverá ser entregue à educadora/auxiliar da sua sala ou ao elemento da equipa pedagógica presente, colocando previamente os seus objetos pessoais no seu cacifo individual.
5. Quem vem trazer/buscar a criança deve registar no Dossier de Entradas e Saídas da sala as informações solicitadas e pertinentes sobre a criança.

NORMA 11ª - Horários e outras regras de funcionamento

1. A *CRECHE* funciona de segunda a sexta-feira, entre as 8h30 e as 18h30. As atividades pedagógicas da *CRECHE* iniciam às 9:30, pelo que as crianças devem entrar até esse horário.
2. O não cumprimento do horário de entrada estabelecido no n.º anterior, sem aviso prévio, pode implicar a impossibilidade de fornecimento de almoço;
3. A entrada posterior às 9:30 carece de aviso prévio e de justificação à educadora da sala.
4. A saída depois das 18:30 é considerada atraso. Os atrasados frequentes e sem justificação revelante podem originar reunião presencial com a direção técnica.

5. As crianças só são entregues a quem esteja previamente autorizado pelos pais. Mesmo as pessoas autorizadas devem fazer-se acompanhar do cartão de cidadão, na primeira vez que vem buscar a criança à creche.
6. As crianças deverão entrar e sair da *CRECHE* durante os seguintes períodos, salvo aviso prévio ou justificação:
 - a) A entrada entre as 8h30 e as 9h30;
 - b) A saída entre as 16h00 e as 18h30.
7. As famílias que necessitem de prolongamento de horário – entre as 8:00 e as 8:30 – devem solicitá-lo junto da direção técnica da creche, através do email: direcao.pedagogica@torreguia.pt. A necessidade de prolongamento deve ser devidamente justificada.
8. Sempre que se verificar que, pelo menos um dos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, está desempregado, o horário máximo de permanência da criança na *CRECHE* será: entrada entre as 9:00 e as 9:30 e saída entre as 16h00 e as 16:30. Sempre que a equipa pedagógica considerar existir benefício expresso para a criança, poderá ser realizado outro horário.
9. A *CRECHE* estará encerrada:
 - a) Sábados, domingos e feriados nacionais e municipal (13 de junho);
 - b) Mês de agosto para férias dos profissionais;
 - c) Três primeiros dias úteis do mês de setembro para planificação anual e limpeza do espaço;
 - d) Carnaval – terça-feira;
 - e) Páscoa - segunda e terça-feira de Páscoa para formação interna;
 - f) Dois ou três últimos dias úteis do mês de julho, para avaliação do ano;
 - g) Dias de tolerância que serão divulgados anualmente, no *Plano Anual da Creche*
 - h) Em outros períodos por motivos de força maior e por razões não imputáveis à *CRECHE* (corte no abastecimento de água/luz, greves, entre outros)
10. Se a *CRECHE* necessitar fechar, por motivos justificados, serão os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais avisados, com a maior antecedência possível.
11. Todas as faltas da criança devem ser justificadas e, sempre que possível, informadas antecipadamente à educadora da sala.

NORMA 12ª - Vagas Particulares

1. A Creche da TorreGuia tem duas vagas particulares que são ocupadas mediante disponibilidade das mesmas.
2. O preenchimento destas vagas não está sujeito aos critérios estabelecidos para a Creche Feliz.
3. A frequência da Creche implica o pagamento de 11 meses, de setembro a julho.
4. São consideradas elegíveis para as vagas particulares, as famílias que:
 - a) Preencheram a Ficha de Pedido de Inscrição em Creche
 - b) Estão disponíveis para pagar o valor mensal de 460€
 - c) Estão disponíveis para pagar o valor da matrícula equivalente a uma mensalidade

NORMA 13ª - Pagamentos

1. O pagamento de mensalidades e serviços complementares de carácter mensal (prolongamento de horário) é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, por transferência bancária, débito direto, em cheque ou numerário nos serviços administrativos da *TORREGUIA* no seguinte horário:

2.ª a 6.ª feira, 9h00 às 12h30 e das 15h30 às 17h30
2. O pagamento de outras atividades ocasionais desenvolvidas pela *CRECHE* é efetuado previamente à realização da atividade, de com os prazos comunicados.
3. Decorridos 2 dias após o prazo devido para pagamento e caso os pais/responsáveis pelas crianças não tenham apresentado nenhuma justificação aceitável e comprovada para o não pagamento, será acrescida, na fatura do mês seguinte, uma penalização de 4% ao valor em dívida.
4. Perante ausências de pagamento superiores a 15 dias, a *TORREGUIA* poderá vir a suspender a permanência da criança até estarem regularizadas as suas mensalidades.
5. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a *TORREGUIA* reserva-se o direito de fazer cessar o contrato de prestação do serviço de *CRECHE* podendo a vaga em causa ser preenchida por outra criança.
6. A desistência da frequência da *CRECHE* no mês de junho e/ou julho obriga ao pagamento de 50% das respetivas mensalidades e a aviso prévio, por escrito, à direção da *TORREGUIA*, com uma antecedência mínima de 30 dias úteis.

NORMA 14ª - Descontos

1. Haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade e/ou prolongamento de horário, pela frequência da criança, quando um irmão frequente, ao mesmo tempo, a *CRECHE*.
2. Haverá lugar a desconto de 10% na adesão do 2º filho à Plataforma ChildDiary.
3. Haverá lugar a uma redução de 15% na mensalidade e/ou prolongamento de horário e na adesão à Plataforma ChildDiary, para filhos de colaboradores da *TORREGUIA*.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% da mensalidade e/ou prolongamento de horário, quando o período de ausência da criança exceder 15 dias seguidos, por motivo de doença ou férias, devidamente justificados por escrito e antecipadamente, à direção da *TORREGUIA*.
5. Haverá lugar a uma redução de 50% da mensalidade e/ou prolongamento de horário, quando o período de ausência da criança exceder 30 dias seguidos, por motivo de doença, devidamente justificados, desde que comunicadas, por escrito, à direção da *TORREGUIA* ou, no caso de férias, com a antecedência mínima de 30 dias.

CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DAS ATIVIDADES E SERVIÇOS

NORMA 15ª - Nutrição e alimentação

1. A *CRECHE DA TORREGUIA* confeciona e fornece alimentação adequada e variada às crianças que a frequentam, mediante ementas semanais, elaboradas pelo chefe e por um nutricionista. O valor das refeições está incluído na mensalidade e a ementa semanal é afixada em local visível e acessível aos pais.
2. A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã (fruta), almoço, lanche da tarde e reforço de fim de tarde, caso se justifique.
3. Para as crianças do berçário, o leite em pó e as papas sem glúten são fornecidos pelos pais. As papas com glúten são fornecidas pela *TORREGUIA*.
4. Caso a criança precise, de forma continuada, de alimentos específicos de regime dietético prescrito por médico, serão os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais a assegurá-los, devendo ser apresentada à educadora da sala, fotocópia dessa prescrição médica.
5. Caso a criança necessite de dieta pontual, esta informação deve ser transmitida à educadora da sala, até 9h30 do próprio dia, preferencialmente.
6. A *TORREGUIA* reserva-se o direito de não consumir internamente alguns alimentos, considerados não promotores de uma alimentação saudável ou com elevado risco de segurança alimentar, pelo que não serão incluídos na ementa regular da *CRECHE*, nomeadamente:
 - Chantilly, doce de ovos ou outros cremes de pastelaria
 - Natas frescas
 - Maionese
 - Fiambre
 - Corantes
 - Pastilhas elásticas, chupas, gomas, chocolates ou outras guloseimas

O consumo destes alimentos pelas crianças é da inteira responsabilidade dos pais/responsáveis pelas crianças e não deve acontecer dentro do espaço e rotina da *CRECHE*.

NORMA 16ª - Cuidados de higiene e saúde

1. As crianças que apresentem indícios de doença deverão permanecer em casa.
2. A administração de qualquer terapêutica clínica na *CRECHE* só será viável desde que não coloque em risco a qualidade do serviço pedagógico a desenvolver, quer individualmente, quer no grupo de crianças.
3. 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 e prescrição médica). Os produtos medicamentosos devem estar identificados com o nome da criança e a sua administração exige o preenchimento do impresso *pedido de administração de medicação*

4. A *CRECHE* solicita às famílias que façam a administração de medicação em casa, preferencialmente. Na *CRECHE* será realizada a medicação em situações estritamente necessárias.
5. A *CRECHE* não realiza medicações que exijam procedimentos específicos como injeções ou inalações através de câmara expansora.
6. A *CRECHE* avisa a famílias sempre que a criança mostre sinais de desconforto (estado febril, vômito, diarreia ou outros). Sempre que se considere necessário é solicitado aos pais que venham buscar a criança e providenciarem as diligências julgadas necessárias. Se constar no processo individual da criança a autorização de administração de antipirético, após chamada telefónica, será administrada à criança a dosagem indicada para evitar o aumento da temperatura enquanto aguarda a chegada dos pais. Sempre que a criança se ausentar durante 4 dias consecutivos ou mais, por motivo de doença que implique a evicção escolar, deverá apresentar, na altura do seu regresso à *CRECHE*, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento.
7. Em caso de acidente da criança na *CRECHE*, as crianças são imediatamente assistidas e os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais são informados.
8. As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são trazidas pelos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.
9. Caso sejam detetados agentes parasitários, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais são alertados de imediato para procederem à desinfeção e não deverão as crianças frequentar a *CRECHE* até que a situação seja debelada.
10. A *CRECHE* reserva-se o direito de não executar procedimentos que, pela sua natureza, exigem condições especiais de assepsia e gestão dos recursos humanos e materiais tais como: colocação de soro e escovagem dos dentes.

NORMA 17ª - **Vestuário e objetos de uso pessoal**

1. Todas as crianças deverão ter na *CRECHE DA TORREGUIA* os seus objetos de uso pessoal, de acordo com as suas necessidades individuais, devidamente identificados com o nome da criança, nomeadamente:
 - a) Fraldas e/ou cuecas;
 - b) Babetes para uso diário;
 - c) Produtos de higiene pessoal (toalhetas e pomada);
 - d) Biberons (berçário);
 - e) Muda de roupa completa e devidamente identificada;
 - f) Lençol superior (catre) ou conjunto de lençóis (berços) devidamente identificados;
 - g) Saco para a roupa suja;
 - h) Chapéu
 - i) Chucha (caso a criança utilize)
2. Durante o decorrer do ano é possível que as equipas das salas solicitem aos pais:
 - a) Protetor solar;
 - b) Fato de banho/calção de banho;
 - c) Calçado ligeiro;

- d) Bata de plástico para atividades de expressão plástica.
3. A criança poderá trazer para a *CRECHE* um objeto/brinquedo que lhe transmita conforto/segurança, exceto se este representar risco para a segurança das crianças.
4. A *TORREGUIA* não se responsabiliza pelo desaparecimento e/ou estrago de brinquedos ou objetos de valor, tais como fios e pulseiras de ouro que a criança traga de casa.

NORMA 18ª – Articulação e comunicação com as famílias

1. Com o objetivo de estreitar o contacto com as famílias das crianças, definem-se seguidamente alguns princípios orientadores:
2. Durante o ano efetuar-se-ão encontros de sala, com os pais, cuja calendarização é divulgada pelas equipas de cada sala. Ao longo do ano a educadora da sala e a diretora técnica, ou seu representante, disponibilizam-se para o atendimento dos pais/responsáveis pelas crianças, sempre que estes o solicitem, mediante de marcação prévia. A comunicação e informação entre a *CRECHE* da *TORREGUIA* e os pais/responsáveis pelas crianças pode também ser efetuada através de:
 - a) Emails das salas:
 - sala amora: amora.torreguia@gmail.com
 - sala maracujá: maracuja.torreguia@gmail.com
 - sala tangerina: tangerina.torreguia@gmail.com
 - b) Email da creche: creche@torreguia.pt
 - c) Circulares enviadas por email
 - d) Plataforma ChildDiary
3. A divulgação das atividades desenvolvidas na *CRECHE* é efetuada através de:
 - a) Plano Anual de Atividades;
 - b) Placards no espaço interior da *CRECHE*;
 - c) Facebook: TorreGuia – Cooperativa de Solidariedade Social C.R.L.
 - d) Site institucional www.torreguia.pt
 - e) Instagram: torreguia_

NORMA 19ª – Experiências pedagógicas, lúdicas e de motricidade

1. Estes momentos são organizados em conformidade com o *Projeto Pedagógico* da *CRECHE*, *Plano Anual de Sala* e os *Planos Individuais* das crianças. No *Plano Semanal de Sala* constam os momentos intencionalmente programados e na sua avaliação as famílias são informadas sobre o que foi realizado e o que aconteceu espontaneamente.
2. Os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão envolvidos nas atividades realizadas na *CRECHE*, de acordo com o *Plano Anual de Atividades* e o *Projeto Pedagógico* em vigor e sempre que se considere pertinente.

NORMA 20ª – Saídas da Creche

1. As atividades de *CRECHE* planeadas no *Projeto Pedagógico de Creche* e/ou no *Plano Anual de Sala* poderão incluir deslocções ou passeios ao exterior da *CRECHE*. Estes momentos têm em conta o desenvolvimento e idade das crianças e serão orientadas e acompanhadas pela equipa educativa.

As saídas estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, aquando da realização de cada saída.

2. Eventualmente, algumas saídas podem exigir uma comparticipação financeira complementar por parte das famílias, de acordo com o nº 2 da NORMA 15ª.

NORMA 21ª - Outras atividades/serviços prestados

1. A *CRECHE* divulgará oportunamente junto das famílias sempre que tiver disponíveis outras atividades, complementares ao serviço *CRECHE*.
2. Estas atividades serão de carácter opcional (não obrigatório) e podem implicar inscrição e pagamento prévios.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 22ª - Instalações

1. O edifício da *CRECHE*, projeto do Arqtº Gonçalo Salazar de Sousa, e do Colectivo ODD, com 400 m² de área de construção dispõem de:

Berçário: <i>Sala Amora</i> , com zona de leites, fraldário, zona de berços e espaço de amamentação;	Espaço de arrumos em todas as salas
Salas de grupos heterogéneos: <i>Sala Maracujá e Sala Tangerina</i>	Gabinetes (coordenação, direção e atendimento)
salão polivalente (refeitório, atividades, receção e entrega das crianças)	Sanitários e sala de cacifos com duche para colaboradores
Recreio exterior circundante com zonas cobertas/descobertas, água, areia, terra, espaço relvado e empedrado	Secretaria / receção
Sanitários para crianças com banheira e zona de duche	Cozinha com copa, despensa e zona de frio
Espaço destinado ao isolamento	Lavandaria

2. A higienização das instalações é efetuada, diariamente, por uma equipa de limpeza. Os profissionais da *CRECHE* asseguram a limpeza dos espaços de higiene e de refeição a meio do dia e dos restantes espaços, sempre que necessário.

NORMA 23ª - Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto à *CRECHE* encontra-se afixado em local visível e de fácil acesso, contendo a identificação dos recursos humanos, categorias profissionais e respetivos horários, definido de acordo com a legislação em vigor.

2. A nível operacional a *TORREGUIA* conta com diferentes grupos de profissionais nas seguintes áreas:
 - a) Equipa pedagógica – diretora técnica, educadoras de infância e auxiliares de educação;
 - b) Equipa administrativa;
 - c) Equipa de nutrição e alimentação – cozinheiro e um ajudante de cozinha;
 - d) Equipa de limpeza e lavandaria.

É possível, ainda, a integração com carácter permanente ou temporário, de outros elementos como: voluntários; contratos ao abrigo de medidas desenvolvidas pelo IEFP; estágios profissionais ou curriculares.

NORMA 24ª - Direção técnica

1. A direção técnica da *CRECHE* compete a um técnico, cujo nome, formação e categoria profissional se encontra afixado em lugar visível e acessível, a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A direção técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por um técnico nomeado para o efeito.
3. As famílias podem agendar reunião com a direção técnica ou contactá-la através do email: direcao.pedagogica@torreguia.pt

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

Os direitos e deveres enumerados estão alinhados com os valores globais da *TORREGUIA* enquanto entidade gestora do serviço de *CRECHE*.

NORMA 25ª - Direitos e deveres das crianças e famílias

1. São direitos das crianças e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, entre outros e sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e culturais;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
 - d) Ser tratados com sensibilidade, afeto, respeito e competência;
 - e) Participar em atividades com carácter lúdico e pedagógico de acordo com os seus interesses e necessidades;
 - f) Ser informados das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
 - g) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - h) Ter acesso à ementa semanal
 - i) Conhecer o espaço onde se desenvolvem as atividades da *CRECHE*
 - j) Consultar o processo individual da criança sempre que o solicitem;

- k) Apresentar aos responsáveis da *CRECHE* ou à direção quaisquer problemas, críticas, reclamações, elogios ou sugestões que considerem necessários ou pertinentes;
2. As crianças que frequentam a *CRECHE DA TORREGUIA* e os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, têm como dever:
- a) Cumprir com todos os normativos e legislação em vigor para o serviço da *CRECHE*; Colaborar com a equipa da *CRECHE*, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
 - b) Realizar atempadamente os pagamentos cumprindo os prazos estabelecidos
 - c) Observar o cumprimento das normas expressas neste *Regulamento Interno*, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade;
 - e) Assegurar a assiduidade e pontualidade da criança;
 - f) Partilhar com a equipa da *CRECHE* os aspetos particulares do quotidiano da criança ou do seu comportamento, assegurando desta forma a complementaridade entre a *CRECHE* e as experiências familiares;
 - g) Tratar com respeito e dignidade os trabalhadores da *CRECHE* e os dirigentes da TorreGuia, as outras crianças e respetivas famílias;
 - h) Atualizar, atempadamente, junto da educadora da sala e dos serviços administrativos, as alterações que estiveram na base da celebração do contrato;
 - i) Assegurar que a sua criança está confortável para permanecer na *CRECHE* (alimentação, higiene, saúde, vestuário prático);
 - j) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - k) Comunicar por escrito à direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender interromper o serviço temporária ou definitivamente.
 - l) A participação dos pais no contexto institucional educativo dos seus filhos é indispensável, constituindo simultaneamente um direito e um dever.

NORMA 26ª - Direitos e deveres da TorreGuia

1. São direitos da *TORREGUIA*:
- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação da real situação do agregado familiar, designadamente através dos elementos necessários à comprovação das declarações prestadas pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Suspender a frequência de *CRECHE*, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria *TORREGUIA*;
 - f) Ser tratada com lealdade e respeito;

- g) Acionar os órgãos competentes para a gestão de situações de abuso, negligência e maus-tratos e articular com entidades parceiras nestes âmbitos
- h) Determinar anualmente os valores de serviços complementares
- i) Convocar os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais para com eles analisar aspetos relevantes da frequência das crianças em *CRECHE*;
- j) Organizar os profissionais através de recrutamento, admissão, demissão e transferências;
- k) Impedir a entrada ou permanência nas suas instalações, de pessoas que provoquem distúrbios passíveis de prejudicar o normal funcionamento do serviço *CRECHE*.

2. São deveres da *TORREGUIA*:

- a) Respeitar a individualidade das crianças e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada uma e em cada circunstância;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste *Regulamento Interno*;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação das partes interessadas;
- g) Manter os processos das crianças atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais das crianças;
- i) Permitir o conhecimento do espaço da *CRECHE* a todos os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais e a sua utilização por parte das crianças;
- j) Informar os pais ou quem exerça a responsabilidade parental de todas as situações relacionadas com as crianças, sejam de natureza pedagógica ou outras;
- k) Atender individualmente os pais ou quem exerça a responsabilidade parental das crianças;
- l) Possuir livro de reclamações.

NORMA 27ª - Contrato de prestação de serviços

1. É celebrado, por escrito, *Contrato de Prestação de Serviços de Creche* com os pais ou com quem exerça as responsabilidades parentais, no qual constam os direitos e obrigações contratuais das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual (administrativo).
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, podendo dar lugar à celebração de novo contrato ou apenas a uma adenda ao mesmo.

NORMA 28ª - Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à direção técnica.

2. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada com 30 dias de antecedência.
3. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos podem determinar a cessação do contrato de prestação dos serviços pela *CRECHE*.

NORMA 31ª - Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia ou resolução do *Contrato de Prestação de Serviços de Creche* ou pela frequência de outra resposta social.
2. Por denúncia, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais têm de informar a *TORREGUIA* 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

NORMA 29ª - Livro de reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, a *TORREGUIA* possui *Livro de Reclamações* em formato físico e eletrónico.
2. O *Livro de Reclamações* está disponível online ou na secretaria / receção podendo ser solicitado por qualquer interessado, durante o período de funcionamento da *CRECHE*.

NORMA 30ª – Outros Livros de registo

1. 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.
2. Este serviço dispõe de *Livro de Elogios*, que servirá de suporte para registo de todos os aspetos a elogiar que clientes e público pretendam endereçar à *CRECHE*.

NORMA 31ª – Confidencialidade

1. Toda a informação constante no processo individual do cliente é confidencial, de acordo com o *Regulamento Geral de Proteção de Dados* (RGPD e Decreto-Lei nº 67/98 de 26 de outubro).
2. A *TORREGUIA* garante aos seus clientes, respeito pela sua privacidade e confidencialidade, comprometendo-se a que toda a informação que lhe for prestada se encontra protegida por sigilo profissional.
3. A *TORREGUIA* tem definidas regras internas para uma eficaz proteção/confidencialidade da informação pessoal das crianças e suas famílias.
4. Todos os colaboradores, para além de receberem formação específica em matéria da ética, estão abrangidos pelo sigilo profissional por intermédio de um termo de responsabilidade, punindo a direção adequadamente aqueles que não cumpram com as regras definidas.

5. Sempre que entrem novos colaboradores, estagiários e voluntários, este assunto é objeto de sensibilização, aquando do acolhimento, para garantir que todos estão conscientes das suas obrigações e responsabilidades, encontrando-se devidamente preparados para desempenhar eficazmente o seu papel na proteção adequada da informação e dados pessoais com que interagem nas suas atividades diárias.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 32ª - Alterações ao presente 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 aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue e/ou enviado via correio eletrónico um exemplar do *Regulamento Interno de Funcionamento de Creche* aos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais no ato de aceitação da vaga e sempre que for realizada revisão do documento.

NORMA 33ª - Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão integradas pela direção da *TORREGUIA*, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 34ª - Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de janeiro de 2024 e será válido até sua revogação em reunião de direção da *TORREGUIA*, de acordo com o nº 3 do art.º 12 da Portaria 262/2011 de 31 de agosto. O mesmo foi enviado ao Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, por conter alterações relativamente ao que se encontrava anteriormente em vigor.

Aprovado pela Direção em
2 de novembro de 2023