

CRECHE URBANITOS

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Os nossos valores, a nossa missão...

MISSÃO

Sermos parceiros especialistas na prestação de serviços de excelência, pela diversidade humana. Apoiamos projetos de vida.

VALORES

Autodeterminação

Acreditamos que todas as pessoas têm a capacidade de decidir livremente o seu projeto de vida. Por isso facilitamos o acesso aos recursos necessários, que permitam as suas próprias escolhas.

Paixão

Dedicamo-nos aos objetivos a que nos propomos, salvaguardando sempre e em primeiro lugar o interesse das pessoas que servimos, persistindo e reinventando soluções.

Pertença

Dispomos de serviços humanizados, a partir do trabalho de equipa e do desenvolvimento pessoal e profissional de cada pessoa que aqui trabalha, defendendo o respeito pelos outros, numa lógica de responsabilidade individual e de participação.

Compromisso

Privilegiamos relações de confiança, com base na iniciativa, inovação e criatividade. Sustentamos a contínua melhoria da APPC.

Capítulo I
DISPOSIÇÕES GERAIS
Norma I
Âmbito de Aplicação

A creche Urbanitos é uma resposta social, com acordo de cooperação celebrado em agosto de 2015, entre o Centro Distrital de Segurança Social do Porto e a Associação do Porto de Paralisia Cerebral (APPC), sendo esta uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos. Esta resposta social funciona em regime de comodato, no edifício de propriedade da Câmara Municipal de Gondomar, sito na Rua Casa da Quinta, 68 FT r/c, 4420-095 São Cosme.

Norma II
Legislação aplicável

A creche Urbanitos rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-lei nº3/95, de 31 de janeiro - Define a lista das doenças transmissíveis que originam evicção escolar, bem como dos respetivos afastamentos;
- b) Portaria n.º 262/2011, de 31 agosto, Portaria nº 411/2012 e Portaria 190-A/2023 de 5 de julho - Regula as normas das condições de instalação e funcionamento da creche;
- c) Decreto-lei nº 172 - A/2014 - Aprova os estatutos das IPSS;
- d) Decreto - Lei n.º 33/2014, de 4 de março - 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 nº 196 A/2015, de 1 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo de contratualização com as instituições, tendo em conta as especificidades no domínio da Segurança Social e Portaria 218D/2019 de 15 de julho - procede à 2ª alteração da Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho;
- f) 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;
- g) Portaria 199/2021, de 21 de setembro - Define as condições específicas do alargamento da gratuidade da frequência da creche.
- h) Portaria nº198/2022 de 27 de julho – Regulamenta as condições específicas de concretização da medida de gratuidade das creches e creches familiares, integradas no sistema de cooperação, bem como das amas da Segurança Social, Portaria nº 304/2022 de 22 de dezembro - Procede à primeira alteração à Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho e Portaria 75/2023 de 10 de março - Procede à segunda alteração à Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho.
- i) Portaria nº 305/2022 de 22 de dezembro – Procede ao alargamento da aplicação da medida da gratuidade das creches às crianças que frequentem creches licenciadas da rede privada lucrativa e Portaria n.º 426/2023, de 11 de dezembro - Procede à primeira alteração à Portaria n.º 305/2022, de 22 de dezembro que alarga a aplicação da medida da gratuidade das creches às crianças que frequentem creches licenciadas da rede privada lucrativa, e à terceira alteração

à Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das creches e à integração da Santa Casa de Misericórdia de Lisboa na medida da gratuidade..

- j) Despacho nº 14837-E de 22 de dezembro – Estabelece os critérios de definição de falta de oferta de vagas gratuitas da rede social e solidária;
- k) Orientações Pedagógicas para a Creche
- l) Protocolo de Cooperação em vigor;
- m) Legislação e outras orientações acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;
- n) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma III

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 Urbanitos:

- a) Responder a uma necessidade evidenciada pela população;
- b) Proporcionar um desenvolvimento integral das crianças, nos diferentes domínios (cognitivo/linguístico/psicomotor/sócio afetivo);
- c) Percecionar cada criança como um ser único, proporcionando-lhe um atendimento adequado e personalizado;
- d) Criar um ambiente específico ao bem-estar e desenvolvimento global de cada criança;
- e) Proporcionar à criança ocasiões de bem-estar e de segurança, nomeadamente a nível da saúde individual e coletiva;
- f) Cooperar com as famílias na sua missão educativa, desenvolvendo uma ligação de cooperação e interagida família/creche, em que ambas participem no processo educativo da criança;
- g) Fomentar a inserção das crianças na sociedade/comunidade favorecendo a inter-relação família/comunidade/creche, em ordem a uma valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio, nomeadamente dos diversos serviços existentes na Instituição;
- h) Fomentar a autonomia, pensamento crítico e a curiosidade das crianças;
- i) Proporcionar às crianças experiências diversificadas, novas e enriquecedoras;

Norma IV

Atividades e serviços

A creche Urbanitos 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 à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene pessoal;

- c) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
- d) Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança.

Capítulo II

PROCESSO DE ADMISSÃO

Norma V

Condições de admissão

São condições de admissão na creche Urbanitos ter idades compreendidas entre os 0 e 36 meses (as crianças que concluíam os três anos até 31 de dezembro não serão admitidas na creche, podendo ser encaminhadas para o Jardim-de-Infância Urbanitos).

Norma VI

Candidatura

1. As candidaturas podem ocorrer durante todo o ano letivo;
2. Para efeitos de candidatura na creche, os pais/encarregados de educação deverão preencher a ficha de candidatura e entregar nos serviços administrativos ou enviar por correio eletrónico, para urbanitos@appc.pt, fazendo-se acompanhar dos seguintes documentos:
 - a) Comprovativo da prestação social “garantia para a infância” ou abono de família (1.º e 2.º escalão);
 - b) Comprovativo da morada do agregado familiar;
 - c) Relatório médico que ateste a deficiência e/ou incapacidade da criança (quando aplicável);
 - d) Declaração que ateste o benefício de apoio à vida independente dos pais (quando aplicável);
 - e) Declaração que ateste o estatuto como cuidador informal principal (quando aplicável);
 - f) Declaração de acolhimento em casa abrigo ou outra situação de acolhimento (quando aplicável);
 - g) Declaração da entidade patronal que ateste o local de trabalho (caso seja no concelho de Gondomar);
 - h) Declaração de estudante, para pais menores (quando aplicável).
3. As candidaturas só ficarão válidas após verificação e entrega dos documentos mencionados;
4. A seleção e admissão das crianças são feitas mediante a capacidade/disponibilidade de vaga, respeitando os critérios de admissão. A lista de priorização é afixada no painel informativo da creche.
5. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo por si só, prioridade na admissão.

Norma VII

Renovação da inscrição

1. As renovações das inscrições devem ser efetuadas anualmente, durante o mês de maio, mediante a informação à Direção Técnica e Pedagógica, assim como a entrega dos documentos referidos anteriormente;

2. Caso a informação não seja dada até ao dia 31 de maio, não se garante a possibilidade de frequência no ano letivo seguinte.

Norma VIII
CrITÉRIOS de priorização na admissão

1. São critérios de priorização na admissão:
 - a) Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
 - b) Crianças com deficiência/incapacidade;
 - 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;
 - d) Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade;
 - 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 área de influência da resposta social;
 - 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 área de influência da resposta social;
 - g) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - h) Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - i) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - j) Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
 - k) Crianças que um ou ambos os pais sejam colaboradores da APPC;
 - l) Tempo de formalização de candidatura da criança há mais tempo e até um período máximo de 3 anos;
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.

Norma IX
Admissão

1. É competente para decidir o processo de admissão a Direção Técnica em conjunto com a Direção da APPC.

2. Da decisão será dado conhecimento aos pais/encarregados de educação no menor tempo possível, por telefone, no caso da admissão ser deferida, e por correio eletrónico, no caso de indeferida;
3. O processo da admissão efetiva-se com a realização da entrevista inicial, com a assinatura do contrato de prestação de serviços entre a Instituição e os pais/encarregados de educação da criança e com o pagamento do valor de inscrição que inclui respetivo seguro;
4. No caso de desistência depois de concluída a admissão, não haverá lugar a devolução da inscrição.

Norma X

Acolhimento de novos clientes

1. O acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os 30 dias, obedece às seguintes regras e procedimentos:
 - a) No primeiro dia da criança no estabelecimento, ficará disponível o/a educador/a o/a auxiliar de ação educativa, para acolher cada criança e família;
 - b) Os pais/encarregados de educação são aconselhados a permanecer na sala com a criança durante o período de tempo considerado necessário, para diminuir o impacto da nova situação;
 - c) É sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
 - d) Tanto quanto possível, durante o período de adaptação o tempo de permanência da criança na creche deverá ser reduzido, sendo gradualmente aumentado;
 - e) Se, durante este período, a criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer à família, de rescindir o contrato.

Norma XI

Processo Individual

1. Do processo individual da criança deve constar:
 - a) Ficha de candidatura com todos os elementos de identificação da criança e dos pais/encarregados de educação;
 - b) Ficha de avaliação inicial e orientações específicas:
 - Horário habitual de permanência da criança na creche;
 - Identificação e contacto do médico assistente;
 - Identificação e contacto da pessoa em caso de necessidade;
 - Identificação dos responsáveis ou pessoas autorizadas para o acompanhamento diário da criança;
 - c) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - d) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
 - e) Relatório de acolhimento;
 - f) Plano Individual (PI) da criança;
 - g) Relatórios de avaliação do Plano Individual (PI) da criança;
 - h) Outros relatórios de desenvolvimento;
 - i) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
2. O processo individual é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;
4. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais/encarregados de educação.

Capítulo III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XII

Horários e outras regras de funcionamento

1. A creche Urbanitos funciona das 7h30 às 19h00, de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, nos feriados nacionais e municipal, na terça-feira de Carnaval, em dias anualmente definidos pela Direção ou outras situações que obriguem ao encerramento temporário do serviço.
2. Os pais/encarregados de educação deverão usufruir de 22 dias úteis de férias com os seus educandos, consecutivos ou não, devendo comunicar à equipa educativa o respetivo período;
3. As crianças deverão entrar no estabelecimento até às 9h30, salvo justificação e aviso prévio;
4. Os pais/encarregados de educação não têm qualquer condicionante de entrada na creche, podendo acompanhar as crianças às respetivas salas;
5. Caso a criança necessite de chegar após as 9h30, os pais/encarregados de educação deverão informar um dos elementos da equipa educativa;
6. À saída, as crianças só poderão ser entregues às pessoas nomeadas na ficha de avaliação inicial, salvaguardando-se outras indicações escritas pelos pais/encarregados de educação;

7. Em caso algum será permitida a entrega de crianças a menores de 18 anos;
8. Para todas as crianças que permaneçam na creche após as 19h00, haverá lugar ao pagamento de uma taxa de 1 euro por cada quinze minutos de atraso. Nas situações de reincidente atraso não justificado, serão tomadas medidas extraordinárias, que poderão, quando esgotadas todas as soluções, conduzir a rescisão da prestação do serviço.
9. Cada criança não deverá frequentar o estabelecimento mais do que 9 horas diárias.

Capítulo IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma XIII

Alimentação

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada, fornecida pela Instituição, mediante ementas semanais elaboradas por um/a nutricionista e que estarão visíveis quer no painel informativo da creche, quer no site da APPC, na internet. Serão também enviadas aos pais/encarregados de educação, através da plataforma de comunicação.
2. A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã, almoço e lanche da tarde; No caso das crianças frequentarem a Instituição após as 18h00, deverão trazer um lanche de reforço que será dado pela equipa nesse horário.
3. A alimentação será ajustada a alergias ou intolerâncias alimentares, e/ou necessidades de dietas desde que:
 - a) Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico(a) ou nutricionista);
 - b) Os recursos disponíveis permitam a preparação e confeção dessas refeições;
4. Em caso de necessidade, o fornecimento de dieta deverá ser solicitado à educadora no dia anterior, ou no próprio dia até às 9h30;
5. Sempre que a criança faltar, os pais/encarregados de educação deverão avisar um elemento da equipa no dia anterior, para que a refeição seja cancelada, evitando assim desperdícios;
6. O dia de aniversário de cada criança poderá ser celebrado pelo grupo. Os pais/encarregados de educação poderão vir celebrar o momento com a criança. O bolo deverá ser muito simples, sem cobertura ou recheio (tipo pão de ló, bolo de iogurte ou de laranja).

Norma XIV

Saúde e cuidados de higiene

1. Não será permitida a entrada de crianças nesta Instituição:
 - a) Que apresentem sintomas como febre alta (igual ou superior a 38 graus), vômitos ou diarreia, olhos ruborizados (conjuntivite), tosse convulsa ou sinais de doenças infetocontagiosas, em fase de contágio, tais como: gripe, varicela, sarampo, tuberculose, rubéola, gastroenterite, hepatite, papeira, outros (tendo por base o *Decreto Lei nº3/95, de 31 de Janeiro*;
 - b) Que apresentem falta de higiene ou existência de agentes parasitários (enquanto se encontrarem em fase de contágio).

2. O não cumprimento das condições básicas de higiene, poderá levar à suspensão da frequência do serviço;
3. A suspeita de doença na criança implicará a atempada comunicação aos respetivos pais/encarregados de educação que deverão comparecer, no mais breve espaço de tempo possível, na creche, de forma a acompanharem a sua condição de saúde. No caso de esta suspeita acontecer aquando da receção diária, não será permitida a permanência da criança no serviço.
4. No caso de doença infetocontagiosa, o regresso à frequência de serviço implica a declaração médica assegurando já não existir perigo de contágio.
5. Sempre que a criança se ausentar durante 15 dias consecutivos, por motivo de doença, deverá apresentar, na altura do seu regresso, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento;
6. No caso de doença súbita ou acidente grave, em que a criança necessite de tratamento médico imediato, tomar-se-ão as seguintes medidas:
 - a) Recorre-se ao serviço de urgência médica/serviços hospitalares;
 - b) Será comunicado de imediato aos pais/encarregados de educação, que devem comparecer, o mais breve possível, no local indicado.
7. No caso de acidente não urgente, a equipa educativa informará os pais /encarregados de educação, acerca do sucedido e se for necessário aconselhamento médico, dar-se-á preferência (se possível) a que sejam os pais/encarregados de educação a acompanhar a criança por uma questão de conforto para a mesma.
8. Todos os medicamentos a administrar à criança durante a sua permanência na creche, deverão vir identificados com o nome da criança e as horas de administração do respetivo medicamento, assim como deverá ser enviada a prescrição médica através da plataforma de comunicação;
9. Caso a criança tenha qualquer doença crónica, alergias ou intolerâncias a medicamentos e/ou alimentos, os pais/encarregados de educação deverão referi-lo aquando da entrevista para que fique registado na ficha de orientações específicas.

Norma XV

Vestuário e objetos de uso pessoal

1. Todas as crianças da creche deverão trazer:
 - a) Bata da Instituição (a partir de 1 ano) - adquirir nos serviços administrativos;
 - b) Chapéu da Instituição (a partir de 1 ano) - adquirir nos serviços administrativos;
 - c) Um saco para a roupa suja;
 - d) Duas mudas de roupa;
 - e) Um saco/mochila;
 - f) Cantil para água;
 - g) Para a sesta, os pais ou representantes legais têm opção de trazer 1 cobertor e 2 lençóis
 - h) Fraldas descartáveis, toalhetas e pomadas dérmicas;
 - i) Chupeta e fralda de pano (no caso de usarem).
2. Todo o material deverá estar devidamente identificado;
4. A creche não se responsabilizará por qualquer brinquedo, roupa ou outro objeto pessoal da criança (como por exemplo pulseiras, colares, ganchos).

Norma XVI

Apoio à família

Com o objetivo de estreitar o contacto com as famílias das crianças, definem-se alguns princípios orientadores:

1. Após admissão da criança, os pais/Encarregados de educação terão acesso a uma plataforma de comunicação certificada, onde podem inteirar-se do trabalho diário feito com o/a seu/sua educando/a, para além de ser mais um meio de comunicação com a equipa;
2. Haverá semanalmente uma hora disponível pela educadora de sala, para atendimento aos pais/ encarregados de educação, mediante marcação prévia;
3. Haverá semanalmente uma hora disponível pela Diretora Técnica, para atendimento aos pais/encarregados de educação, mediante marcação prévia;
4. Haverá uma reunião com os pais/encarregados de educação no início, a meio e no final de cada ano letivo ou sempre que se demonstre necessário
5. Será facultado o conhecimento das informações constantes do processo individual da criança aos pais/encarregados de educação, sempre que solicitado;
6. Os pais/encarregados de educação serão envolvidos nas atividades, de acordo com o plano anual de atividades, do projeto educativo e do projeto curricular de sala.

Norma XVII

Atividades pedagógicas/lúdicas

1. Estas atividades serão organizadas em conformidade com o projeto educativo, tendo por base as experiências-chave da creche e as orientações pedagógica para a creche, e realizadas respeitando a idade e as necessidades específicas das crianças;
2. As atividades são planificadas semanalmente pela educadora e auxiliar de sala, são enviadas pela plataforma de comunicação aos pais/encarregados de educação e afixadas no painel informativo de cada sala.

Norma XVIII

Atividades na Comunidade

A creche poderá organizar passeios e outras atividades no exterior, inseridos no plano pedagógico, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade da criança;

1. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, dos pais/encarregados de educação aquando da realização de cada atividade;
2. Eventualmente, algumas atividades poderão possuir um custo acrescido a ser suportado pelos encarregados de educação e que lhes será comunicado de modo a que decidam acerca da participação na atividade; este custo será faturado juntamente com a mensalidade do mês seguinte.

Norma XIX

Atividades extra projeto pedagógico

1. Estas atividades desenvolvem-se nas instalações da creche Urbanitos e são orientadas por profissionais devidamente qualificados para o efeito, destinando-se a crianças a partir dos 12 meses;
2. O funcionamento destas atividades inicia em outubro e termina em junho.
3. O número de vagas existentes por atividade será publicitado em setembro, através de documento afixado nas instalações da creche;
4. As vagas para as atividades são preenchidas por ordem de inscrição/renovação, não sendo garantida a renovação anual automática;
5. As inscrições, bem com as renovações para frequência de atividades extra projeto pedagógico, devem ser efetuadas, anualmente, durante o mês de setembro, junto da Direção Técnica ou de quem esta designar para o efeito.
6. As atividades extra projeto pedagógico estão sujeitas ao pagamento de uma mensalidade anualmente fixada pela Direção da APPC e afixadas no painel informativo.
7. A atividade de ginástica infantil ocorre dentro do período letivo não necessitando de inscrição prévia, sendo uma atividade para todas as crianças da creche (exceto berçário). Os dias/horários são comunicados aos pais/encarregados de educação em setembro. Esta atividade decorre de outubro a junho.

Capítulo V **RECURSOS**

Norma XX

Instalações

1. A resposta social da creche, situada na Rua Casa da Quinta, n.68 FT r/c, São Cosme, 4420-095 Gondomar, é constituída por: uma área de entrada, duas salas de atividades, uma sala de berçário/sala parque/copa de leites, uma sala de acolhimento/prolongamento, duas casas de banho, um fraldário, um vestiário, um gabinete técnico, uma sala de lavandaria e uma sala de amamentação/isolamento. Na parte exterior existe um jardim reservado às crianças.
2. Todos os espaços acima referidos estão apetrechados com material didático adequado à idade das crianças.

Norma XXI

Órgãos e funções da resposta social Creche

1. A Creche contempla os seguintes órgãos: Direção Técnica, Equipa Educativa (educadoras de infância e equipa de auxiliares), Equipa de Serviços Gerais e Equipa Administrativa;
2. Compete a estes órgãos:
 - a) Direção Técnica: analisar, organizar, dirigir e orientar, nos limites dos poderes de que está investido/a, as atividades do serviço, segundo os planos, as normas e regulamentos estabelecidos, os valores definidos, as políticas adotadas e as necessidades dos/as clientes;
 - b) Equipa Educativa: desempenhar funções de planificação, organização, desenvolvimento e avaliação das atividades; prestar apoio e assistência no trabalho direto com os/as clientes, quer individualmente, quer em grupo no desenvolvimento de atividades, potenciando a sua participação e tendo como base os planos individuais;

- c) Equipa de Serviços Gerais: zelar pelo bom estado de conservação do edifício e equipamentos; conservar excelentes condições de higienização e limpeza dos espaços, materiais e bens dos/as clientes ou institucionais.
- d) Equipa Administrativa: desenvolvimento das atividades de gestão financeira e administrativa.

Capítulo VI

DIREITOS E DEVERES

Norma XXII

Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- 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 dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos pais/encarregados de educação 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. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes/ pais/encarregados de educação, 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 Instituição.

Norma XXIII

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a. Respeito pela individualidade dos(as) clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um(a) e em cada circunstância;
- b. Criação e manutenção das 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. Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
- f. Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Instituição e o(a) cliente;
- g. Manter os processos dos(as) clientes atualizados;

- h. Fornecer informação relevante dos(as) clientes aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- i. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos(as) clientes;
- j. Garantir um funcionamento com base em princípios humanizados, respeito pela integridade, dignidade, privacidade e liberdade individual das pessoas com deficiência.
- k. Prestar à família toda a informação relevante sobre o cliente, pelos canais estabelecidos;
- l. Dispor de livro de reclamações.

A APPC tem definida uma Política de Ética e uma Carta dos Direitos e Deveres dos/as clientes, que acompanham todas as atividades direta e indiretamente desenvolvidas pelos/as profissionais, voluntários/as e estagiários/as da APPC.

Norma XXIV **Direitos dos/as clientes**

1. O cliente tem o direito de ser respeitado na sua maneira de ser e de estar, na liberdade de pensamento, consciência e religião;
2. O cliente não deve ser sujeito a interferências na sua vida privada, na sua família, no seu lar ou na sua correspondência, nem sofrer ataques à sua honra e reputação;
3. O cliente tem o direito à confidencialidade de todos os seus dados pessoais e ao respeito pela sua individualidade.
4. O cliente tem o direito de exprimir a sua opinião, dar sugestões/reclamações sobre o funcionamento do serviço e tomar decisões, desde que não colidam com os valores institucionais;
5. O cliente tem o direito de usufruir das atividades que a instituição promove;
6. O cliente tem o direito a condições de salubridade, higiene e segurança no desenvolvimento das atividades;
7. O cliente tem o direito de contactar sempre que deseje, os responsáveis pela instituição;
8. O cliente e os seus responsáveis legais (quando aplicável), têm o direito de participar na definição do seu processo individual de reabilitação, habilitação, educação/formação ou inclusão social;
9. O cliente tem o direito de exigir o efetivo cumprimento dos serviços pretendidos;
10. O cliente tem o direito de conhecer o funcionamento e as normas que regulam o serviço que frequenta.

A APPC tem definida uma Carta dos Direitos e Deveres dos/as clientes, em linguagem simples, que faz parte integrante deste regulamento como anexo I.

Norma XXV **Deveres dos/as clientes**

1. O cliente deve zelar pelo seu bom estado de saúde, físico e mental;
2. O cliente deve respeitar os direitos dos outros clientes e colaboradores;
3. O cliente deve colaborar ativamente com os colaboradores da instituição;

4. Do cliente espera-se uma participação efetiva no seu processo individual de inclusão, educação/formação ou reabilitação.
5. O cliente deve preservar o bom nome da instituição;
6. O cliente deve conhecer e cumprir as normas de funcionamento da instituição;
7. O cliente deve preservar o material, equipamento e instalações da instituição;
8. O cliente deve participar dos custos dos serviços prestados, quando aplicável;
9. Do cliente deseja-se a boa colaboração para a redução de gastos desnecessários;
10. O cliente deve utilizar os serviços de acordo com as regras estabelecidas.
11. A APPC tem definida uma Carta dos Direitos e Deveres dos/as clientes, em linguagem simples, que faz parte integrante deste regulamento como anexo I.

Norma XXVI

Contrato de prestação de serviços

1. É celebrado, por escrito, um contrato anual de prestação de serviços com os pais/encarregados de educação donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais/encarregados de educação e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma XXVII

Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do cliente

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 8 dias de antecedência.

Norma XXVIII

Cessação da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da instituição;
2. Ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos podem determinar a cessação da prestação de serviços.
3. Em caso de desistência de frequência na creche, os pais/encarregados de educação deverão comunicar por escrito à Diretora Técnica, com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data de desistência; a falta de tal obrigação implicará o pagamento da mensalidade do mês imediato.

Norma XXIX

Livro de reclamações e elogios

Nos termos da legislação em vigor, a APPC possui Livro de Reclamações em formato eletrónico (www.appc.pt) e em formato físico. Possui também Livro de Elogios em formato físico. Ambos



poderão ser solicitados junto dos serviços administrativos, pelos pais ou encarregados de educação.

Capítulo VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXX

Alterações ao presente regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações quer aos preceitos legais reguladores, quer ao funcionamento da creche Urbanitos.
2. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno aos pais/encarregados de educação, no momento da entrevista.

Norma XXXI

Integração de lacunas

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

Norma XXXII

Entrada em Vigor

Este regulamento entra em vigor a julho de 2024 e foi aprovado pela Direção da APPC.

Porto, 15 de junho de 2024

A Direção da APPC

--- Assinado no original ---

ANEXO I

CARTA DOS DIREITOS E DEVERES

Eu posso e devo:

1. dar as minhas opiniões e os outros vão ouvir-me.
2. fazer as minhas escolhas e os outros vão compreender-me.
3. pensar sobre a minha vida, decidir sobre ela e os outros vão apoiar-me.
4. confiar que todos vão guardar as informações que me dizem respeito.
5. ajudar a APPC elogiando, sugerindo ou reclamando.
6. participar nas atividades, da APPC, que escolho.
7. decidir o que quero fazer.
8. falar com quem eu quiser na APPC.
9. pedir ajuda para as coisas que não consigo fazer sozinho.
10. tratar bem de mim.
11. exigir boas condições de higiene e segurança nas instalações.
12. ter cuidado com o material, os equipamentos e com as instalações.
13. cumprir as regras que ajudo a definir.
14. saber o que a APPC faz e quer fazer.
15. ouvir, compreender e apoiar os outros.
16. defender a APPC.
17. pagar o que está combinado pelos serviços que tenho na APPC.
18. ajudar a APPC a não desperdiçar.
19. viver uma vida feliz.



Termo de Consonância

Eu, _____
_____ representante legal do/a cliente
_____, tomei conhecimento e
aceito na totalidade as regras presentes no Regulamento Interno da Creche Urbanitos da Associação
do Porto de Paralisia Cerebral.

Valbom, ___/___/___

Assinatura
