

manual de processos-chave creche

2ª edição (revista)

Introdução

- Processo 01** Candidatura
- Processo 02** Admissão e Acolhimento
- Processo 03** Plano Individual
- Processo 04** Planeamento e Acompanhamento das Actividades
- Processo 05** Cuidados Pessoais
- Processo 06** Nutrição e Alimentação

Anexos

I. ENQUADRAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL CRECHE

A Creche constitui uma das primeiras experiências da criança num sistema organizado, exterior ao seu círculo familiar, onde irá ser integrada e no qual se pretende que venha a desenvolver determinadas competências e capacidades.

Por diferentes motivos inerentes à sociedade actual, a família já não consegue realizar sozinha a tarefa de educar uma criança, como tradicionalmente acontecia. Numa sociedade, onde cada vez é maior o número de mulheres que trabalham a tempo inteiro, a efectiva partilha das tarefas do universo público e privado convida a que mulheres e homens dividam responsabilidades em matéria de educação dos filhos, competindo ainda, ao Estado e à sociedade civil proporcionar apoio e suporte às famílias.

Ao instituir-se legalmente a assistência social à criança como direito de cidadania, a Constituição Portuguesa reconhece o status de política social, colocando na agenda pública a necessidade de definição de directrizes, normas, regras e princípios que devem estruturar a sua implementação.

Esta preocupação crescente com os primeiros anos de vida da criança e com a qualidade dos contextos em que esta é enquadrada, é algo que está patente em diferentes sociedades em geral devido, essencialmente, ao reconhecimento da importância desta fase do desenvolvimento da criança enquanto indivíduo.

Todas as crianças possuem o seu próprio padrão de desenvolvimento. Apesar de diferentes investigações terem identificado “normas” ou “estádios” de desenvolvimento, bebés e crianças muito pequenas necessitam que lhes seja dado espaço, tempo e apoio que lhes permita realizar o seu próprio desenvolvimento.

Todas as crianças são diferentes e utilizam um conjunto de capacidades para investigar e apropriar-se do mundo que a rodeia, para comunicar com os outros, para se ajustar às diferentes pessoas com as quais vai estabelecendo inter-relações. É no decurso dos três primeiros anos que uma criança vai aprender as principais regras de relacionamento com os outros, a andar, a falar e a resolver problemas.

É então num contexto relacional que o desenvolvimento das crianças muito pequenas ocorre. Através da relação com o outro, do que lhe é permitido ou não, das respostas facultadas e da rapidez com que estas são dadas que o processo de tornar cada criança num indivíduo único e com uma identidade própria se processa.

Sabemos que as experiências das crianças nos seus primeiros anos de vida estão muito relacionadas com a qualidade dos cuidados que recebem. Também sabemos que estas experiências podem ter um verdadeiro impacto no seu desenvolvimento futuro. Os cuidados adequados durante a primeira infância trazem benefícios para a toda a vida. A infância é a etapa fundamental da vida das crianças sendo os primeiros 36 meses de vida particularmente importantes para o seu desenvolvimento físico, afectivo e intelectual.

Desta forma, importa que este novo contexto de desenvolvimento se caracterize por um ambiente acolhedor e dinamizador de aprendizagens, onde a criança se possa desenvolver de forma global, adequada e harmoniosa.

Para que este desenvolvimento ocorra, é ainda importante que estas crianças se encontrem num local onde possam ser amadas e sentir-se seguras. É igualmente importante que tenham oportunidades para brincar, desenvolver-se e aprender num ambiente seguro e protector. Só desta forma é que lhes será possível desenvolver a sua auto-estima, autoconfiança e capacidade de se tornar independente face aos desafios futuros com que irá sendo confrontada ao longo do seu desenvolvimento.

Neste contexto, torna-se necessário que os prestadores de cuidados responsáveis pela criança pautem a sua intervenção por critérios de qualidade:

- Ter em consideração o superior interesse da criança, especialmente quando se encontra a planificar o trabalho, aspecto que implica um trabalho de grande proximidade com a família desta. Há que estabelecer uma parceria forte com a família das crianças que estão ao seu cuidado, de forma a obter informação acerca das capacidades e competências das crianças.
- Nos cuidados tidos ao nível da qualidade das relações que a criança vai estabelecer quer com outras crianças quer com os adultos. É num contexto relacional que as aprendizagens da criança ocorrem pelo que quando se está a planificar um trabalho com estas crianças, este é um aspecto central a ter em consideração.
- Todas as crianças necessitam de se sentir incluídas, de ter um sentimento de pertença, de se sentir valorizadas e importantes para algo. Este sentimento é possível de ser construído através do respeito mútuo e através de relações afectivas calorosas e recíprocas entre a criança e o adulto responsável por ela.
- Compreender as formas como estas crianças aprendem. Este é um processo complexo, em que se tem que promover um ambiente que facilite a brincadeira, a interacção, a exploração, a criatividade e a resolução de problemas por parte das crianças. Só desta forma é que elas poderão desenvolver o máximo das suas competências e capacidades. Isto implica:
 - Pensar a criança como um aprendiz efectivo e activo, que gosta de aprender.
 - Criar um ambiente flexível que possa ser adaptado imediatamente aos interesses e necessidades de cada criança, promovendo o acesso a um leque de oportunidades de escolhas e que lhe permita crescer confiante e com iniciativa.
 - Estabelecer relações que encorajem a criança a participar de forma activa. Crianças muito novas aprendem melhor através de aprendizagens activas em que se encontrem envolvidas e que possuam significado para elas, pelo que a brincar será o melhor contexto em que estas crianças aprenderão.
 - Procurar conhecer o grupo de crianças pelo qual se encontra responsável, aprendendo a observar o seu comportamento e interacções.
 - Estabelecer uma rotina diária consistente que reforce e valorize as continuidades. Desta forma, as crianças desenvolverão um sentimento de pertença a um ambiente que podem prever no seu quotidiano.

- Dinamizar oportunidades para que a criança possa comunicar os seus sentimentos e pensamentos (p.e. através da possibilidade de estar sozinha com o adulto de referência).
- Dispor de adultos que estão interessados e envolvidos na prestação dos cuidados à criança.

Em síntese, os objectivos da resposta social Creche visam proporcionar o bem-estar e desenvolvimento das crianças dos 3 meses aos 3 anos, num clima de segurança afectiva e física, durante o afastamento parcial do seu meio familiar; através de um atendimento individualizado e da colaboração estreita com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo das crianças.

2. ENQUADRAMENTO DO MANUAL DE PROCESSOS-CHAVE

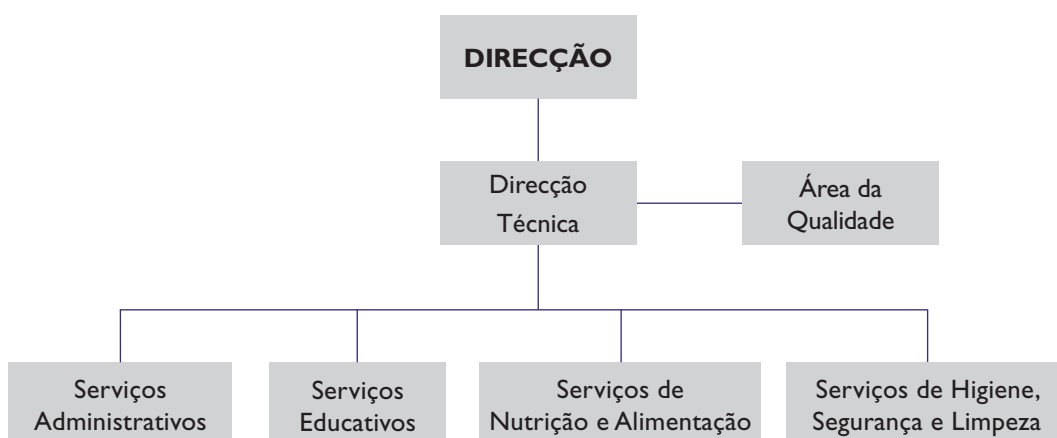
A gestão da qualidade é, actualmente, um elemento-chave de qualquer organização, quer no sector privado, quer no sector público, envolvendo todos os colaboradores da organização, independentemente do nível hierárquico em que se encontrem.

Num cenário de crescente competitividade global, rápida inovação tecnológica, alteração de processos e constantes mudanças nos panoramas económico e social, as organizações tendem actualmente a procurar a implementação de sistemas de gestão da qualidade, tendo como objectivo principal a melhoria permanente da qualidade do serviço prestado e a sustentabilidade da própria organização.

Um sistema de gestão da qualidade permite criar o enquadramento certo para a melhoria contínua, de modo a aumentar a probabilidade de conseguir a satisfação dos clientes, colaboradores, parceiros e outras partes interessadas, transmitindo ainda confiança à organização e aos seus clientes da sua capacidade para fornecer produtos que cumpram de forma consistente os respectivos requisitos.

Tendo por base as diferentes tipologias das entidades e organizações que prestam o serviço de creche, independentemente do número de crianças e da natureza da actividade, considera-se ao nível do modelo organizacional a existência dos seguintes serviços:

- Administrativos.
- Educativos.
- Nutrição e Alimentação.
- Higiene, Segurança e Limpeza.



No que respeita ao quadro de pessoal da creche tipo, são identificadas as principais categorias profissionais, existentes em qualquer tipo de organização independentemente da dimensão, na medida em que a legislação do sector define de forma objectiva as categorias.

Para que uma organização funcione de forma eficaz, necessita identificar e gerir numerosas actividades interligadas.

Neste contexto, tendo como âmbito de intervenção o sector da acção social, na área da infância/ juventude e, em concreto, a resposta Creche, o presente Manual pretende apresentar alguns elementos para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o estabelecido no Critério 4 – Processos do Modelo de Avaliação da Qualidade.

Para o desenvolvimento deste Modelo, foram identificados seis processos-chave de prestação de serviço, independentemente da sua natureza e dimensão:

1. Candidatura
2. Admissão e Acolhimento
3. Plano Individual
4. Planeamento e Acompanhamento das Actividades
5. Cuidados Pessoais
6. Nutrição e Alimentação

Para cada um destes processos-chave foram definidos:

- **Objectivo, campo de aplicação, fluxograma das actividades/modo operativo, indicadores, dados de entrada e saída e responsabilidades.**
- **Instruções de trabalho** que descrevem as actividades associadas a cada processo baseadas num conjunto de boas práticas que se pretendem facilitadoras para a implementação dos respectivos processos.
- **Impressos** com o duplo objectivo de serem por vezes instrumentos de trabalho e registos das acções realizadas (foram elaborados os considerados mais relevantes).

LEGENDA DO PONTO 4 – MODO OPERATÓRIO

R – Responsável pela execução da actividade

P – Participante na actividade

I – Destinatário do output

Cliente (utilizador final, que usufrui dos serviços prestados pela entidade promotora da Resposta Social)	C
Pessoa Significativa (familiares, responsáveis pelo cliente, entre outros)	PS
Organização (Entidade promotora da Resposta Social, onde o cliente está integrado)	O
Direcção da Organização (Responsáveis pela entidade promotora da Resposta Social)	DO
Director Técnico (técnico com formação superior ou equivalente e competências pessoais e técnicas adequadas ao exercício da função, de preferência no domínio das Ciências Sociais e Humanas)	DT
Educador de Infância (técnico com formação superior ou equivalente na área da Educação de Infância)	EI
Ajudante de Acção Educativa (colaboradores que prestam serviços de apoio directamente ao Cliente)	AAE
Outros Colaboradores (colaboradores que prestam serviços de apoio gerais relacionados com o Cliente e a Organização; ex.: Cozinheiro, Ajudante de Cozinha, Motorista, Administrativo e outros considerados necessários)	OC
Parceiros (outras organizações públicas ou privadas, organismos públicos, voluntariado, ou outras entidades colectivas ou individuais, que estabeleçam parcerias com a Resposta Social)	P

Cliente	C
Pessoa Significativa	PS
Organização	O
Direcção da Organização	DO
Director Técnico	DT
Educador de Infância	EI
Ajudante de Acção Educativa	AAE
Outros Colaboradores	OC
Parceiros	P

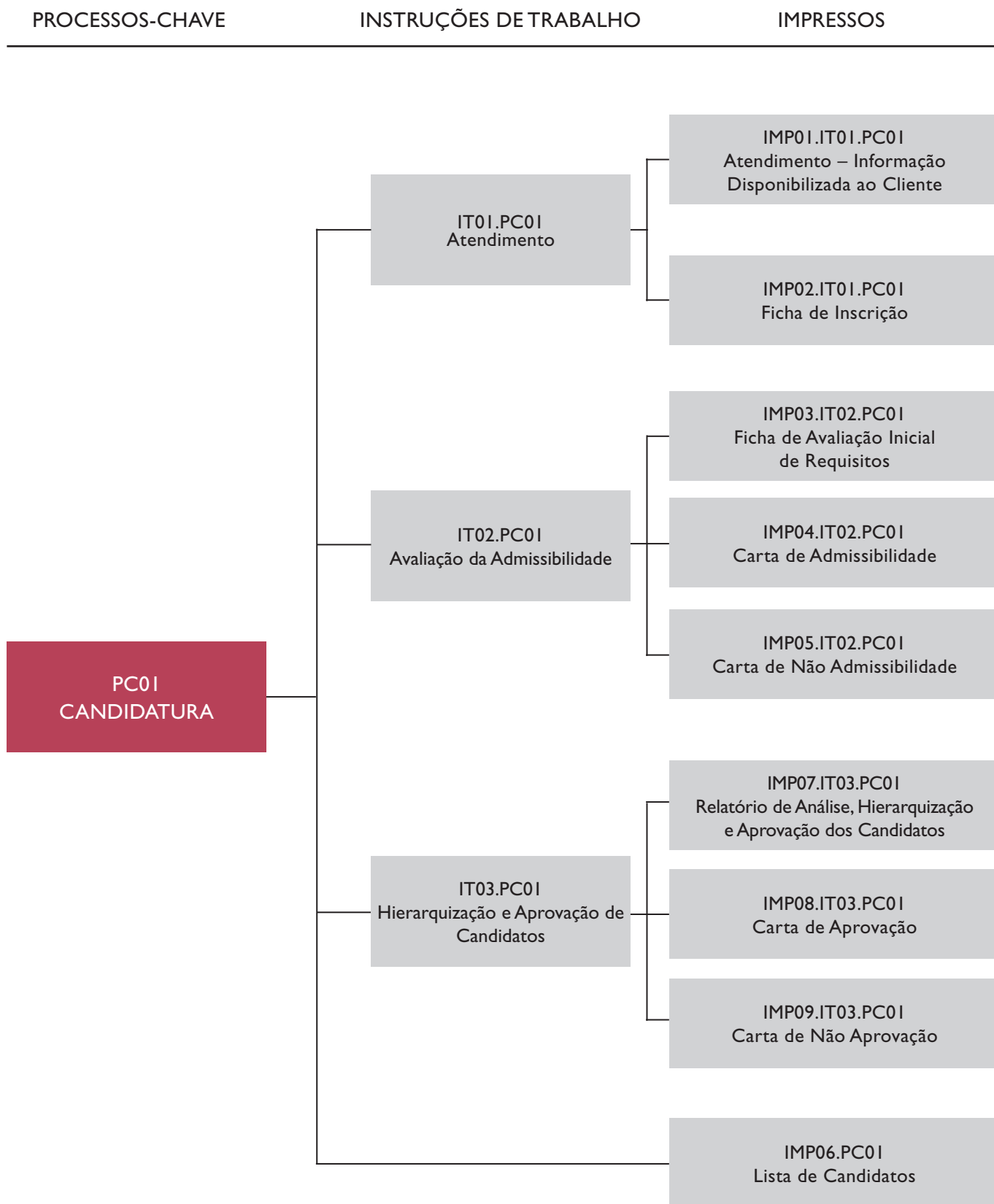
Cada Organização deverá definir o responsável por cada actividade do processo, devendo constar esta identificação nos regulamentos da Organização.

Para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, compete à entidade prestadora do serviço adoptar/adequar o conjunto de sugestões, aqui apresentadas, à missão e objectivos da respectiva organização que gere, nomeadamente através:

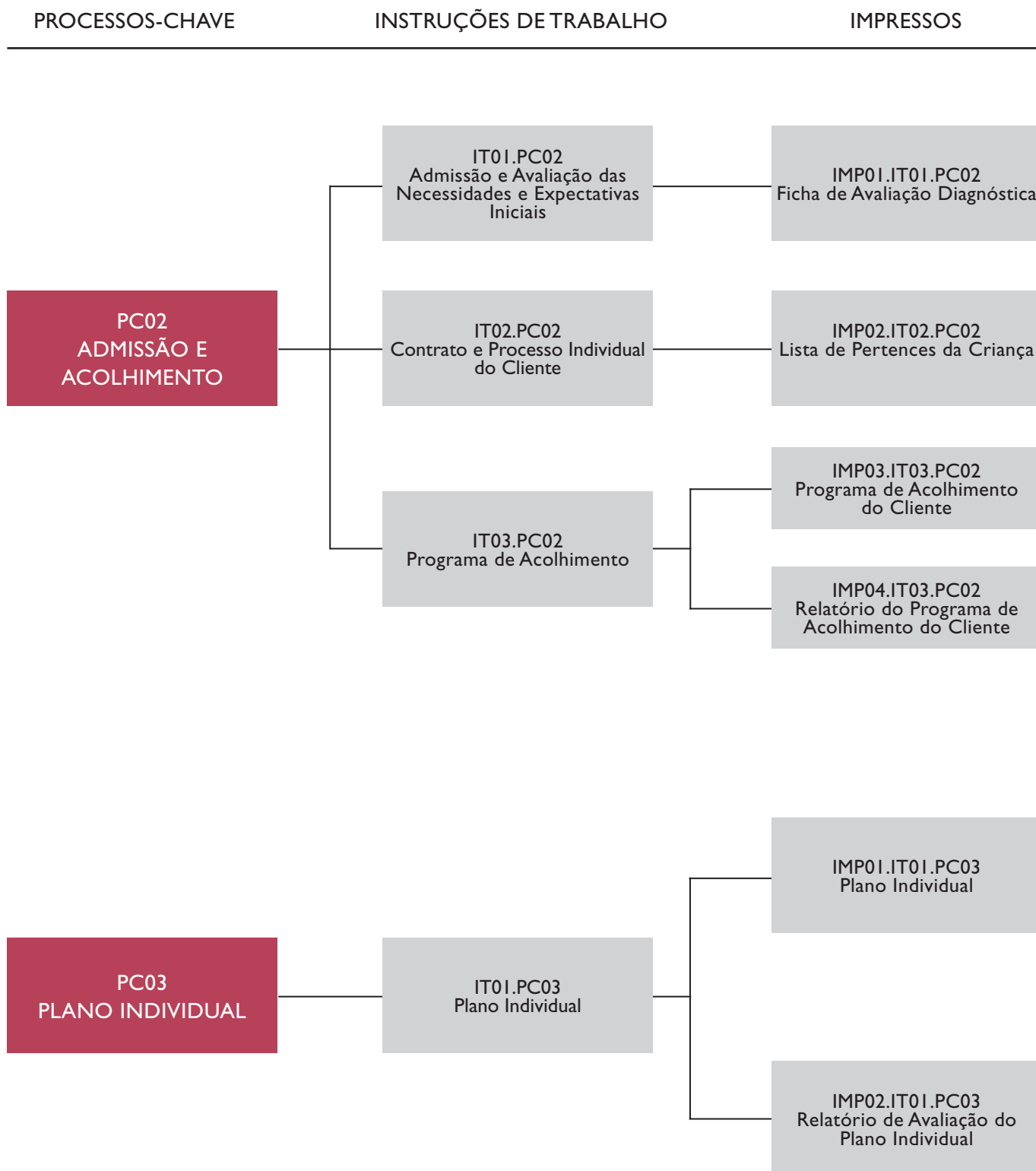
- da identificação de outros processos-chave que considere necessários ao seu funcionamento, para além dos definidos no Modelo de Avaliação da Qualidade;
- de outras instruções de trabalho para melhor operacionalizar os seus processos;
- de outros impressos mais adequados aos seus processos de trabalho e de gestão.

Independentemente das soluções adoptadas, a definição do Sistema de Gestão da Qualidade a implementar deve ter sempre presente o objectivo fundamental do Sistema, o de melhorar a qualidade dos serviços prestados.

APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO



APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

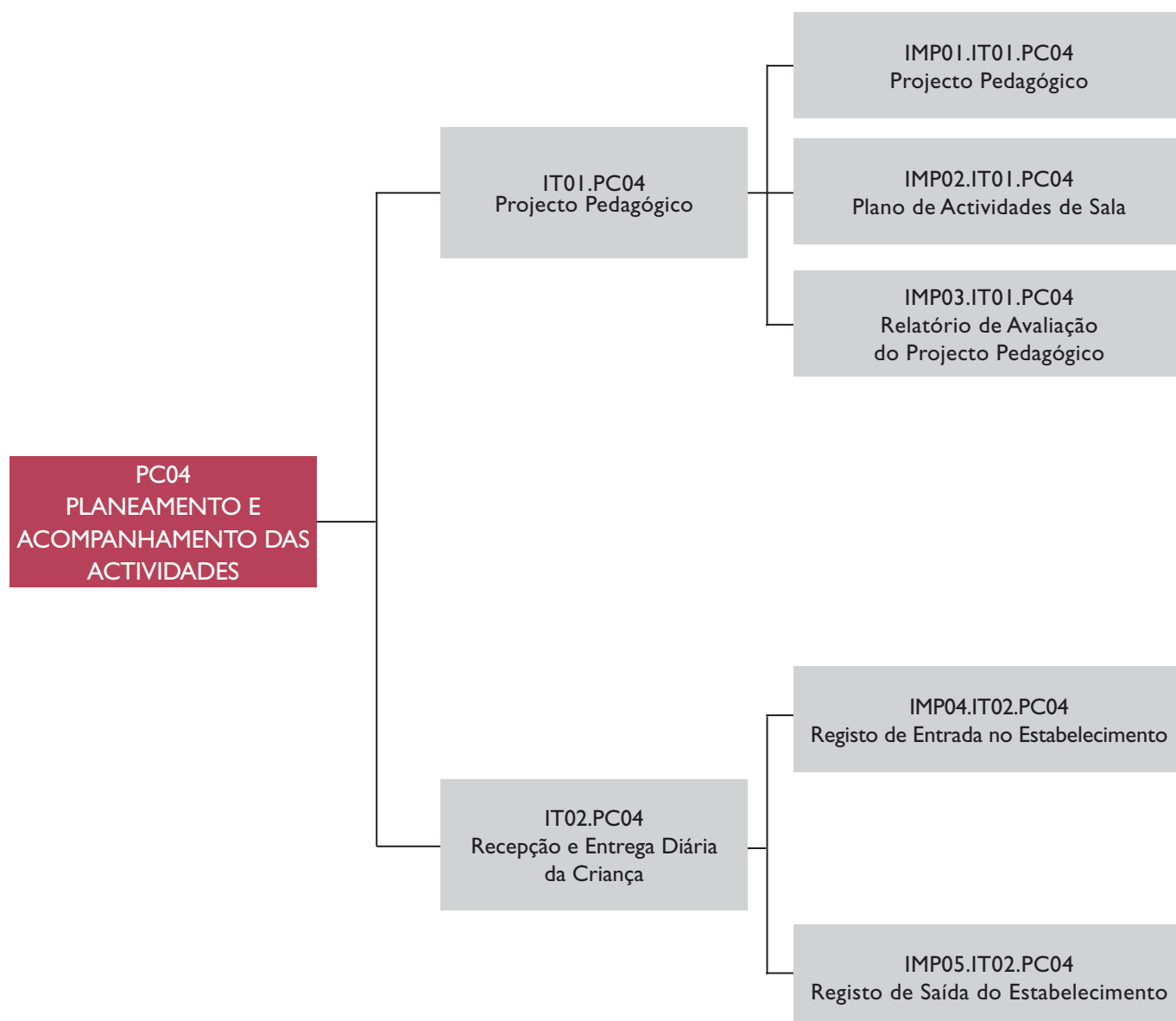


APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

PROCESSOS-CHAVE

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

IMPRESSOS

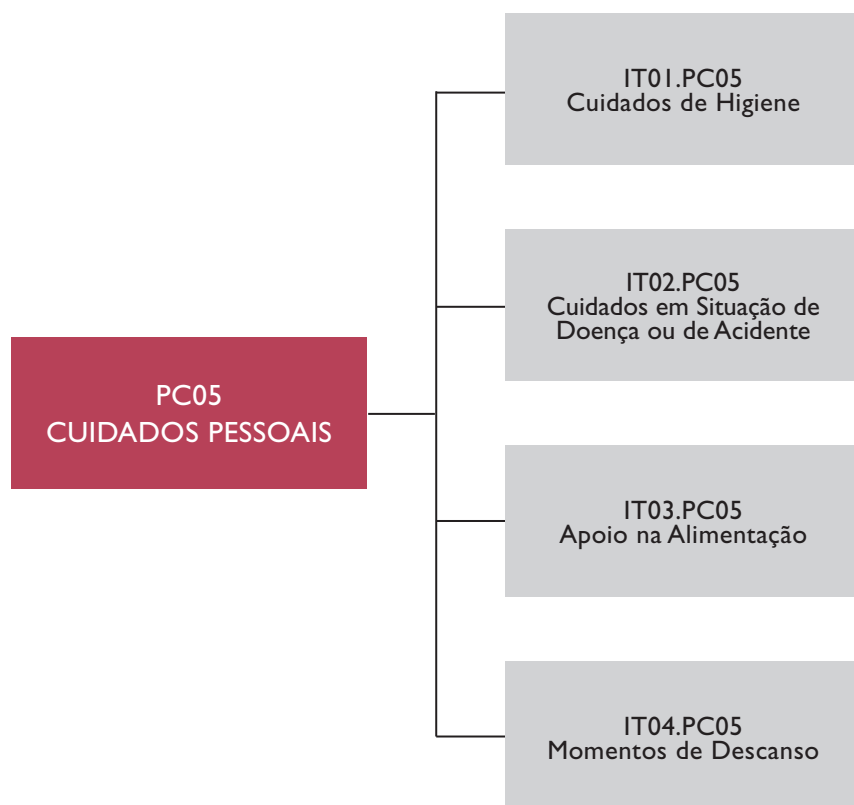


APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

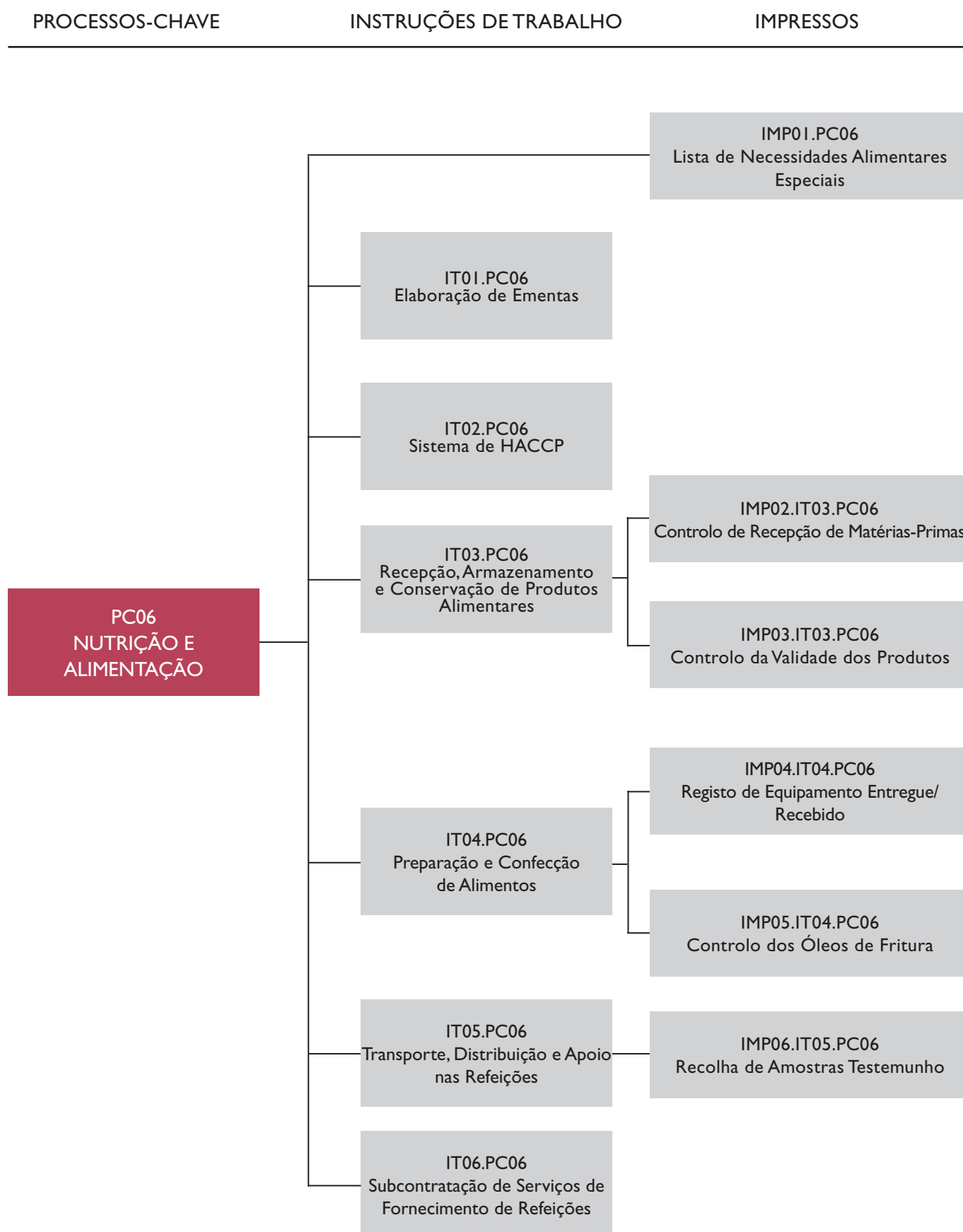
PROCESSOS-CHAVE

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

IMPRESSOS

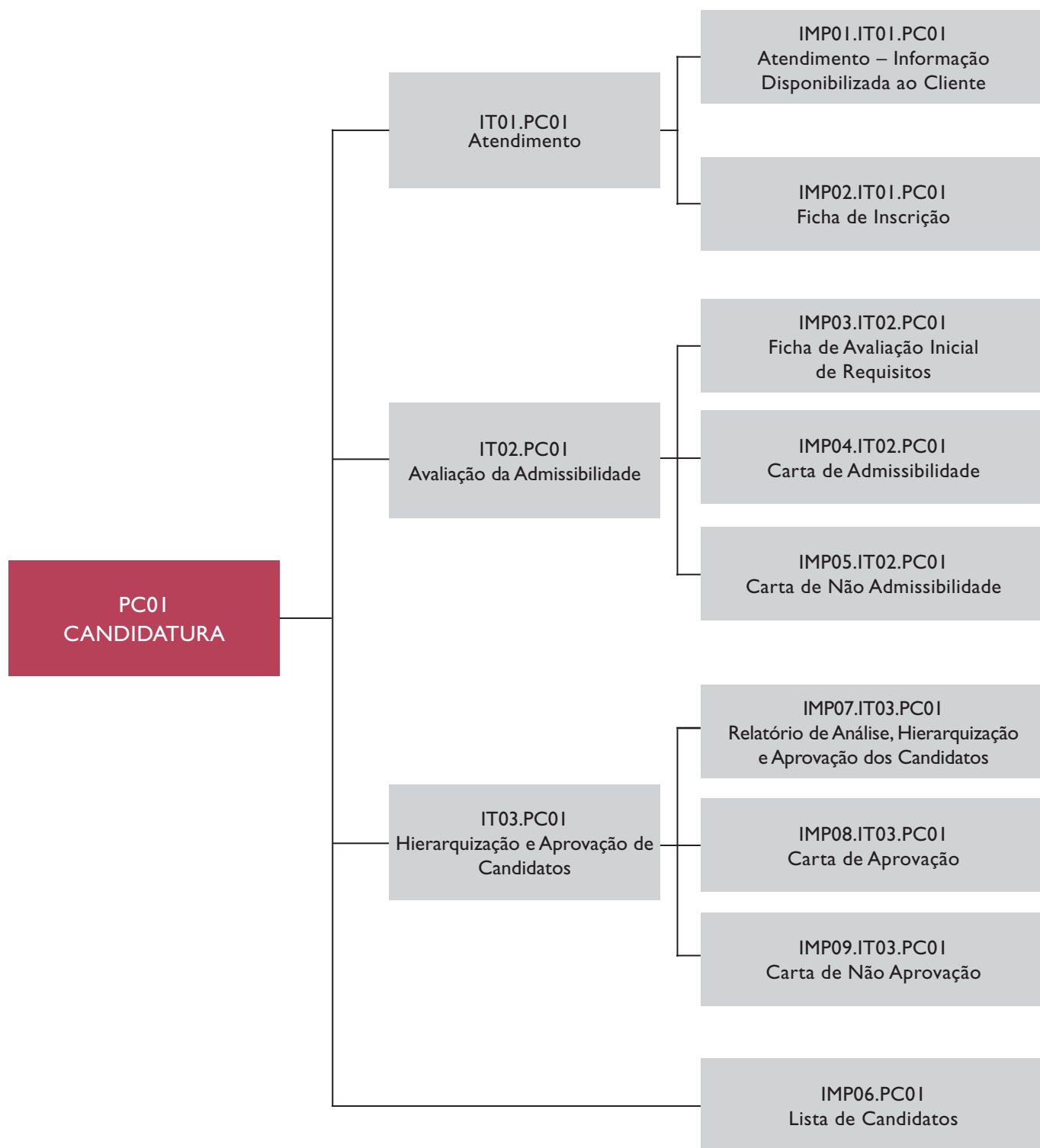


APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO





PC 01
Candidatura



PC01

Candidatura

1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para as actividades de atendimento, avaliação da admissibilidade, hierarquização e aprovação dos indivíduos integrados na lista dos candidatos à Creche.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores que desempenham funções nos serviços responsáveis pelas fases de actividades de atendimento, avaliação da admissibilidade, hierarquização e aprovação dos indivíduos integrados na lista dos candidatos à Creche.

3. INDICADORES DO PROCESSO

São ferramentas essenciais para medir o desempenho dos Processos.

A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do modelo organizacional e dos objectivos estratégicos da instituição.

Os indicadores apresentados na matriz do processo são exemplos possíveis.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Necessidades e expectativas do cliente</p>	<pre> graph TD INICIO([INÍCIO]) --> S1[1. CONTACTO DO CLIENTE] S1 --> S2[2. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO E INSCRIÇÃO] S2 --> S3[3. AVALIAÇÃO INICIAL DOS REQUISITOS] S3 --> D{É ADMISSÍVEL?} D -- NÃO --> S4[4. INFORMAÇÃO DA NÃO ADMISSIBILIDADE] D -- SIM --> S5[5. INFORMAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE] S4 --> A((A)) S5 --> B((B)) S5 --> C((C)) </pre>	<p>Registo do contacto</p>	OC	OC	C + PS	<p>I. Contacto do Cliente</p> <p>Ver: IT01.PC01 - Atendimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentação a afixar na recepção - Prestação de informação - Clientes sinalizados pela rede social de suporte
<p>Dados do cliente</p> <p>Informação sobre a organização</p> <p>Requisitos legais e estatutários</p> <p>IMP01.IT01.PC01 - Atendimento - Informação Disponibilizada ao Cliente</p> <p>IMP02.IT01.PC01 - Ficha de Inscrição</p>		<p>Atendimento- Informação disponibilizada ao Cliente preenchida</p> <p>Ficha de Inscrição preenchida</p>	OC	OC	C + PS	<p>2. Prestação de Informação e Inscrição</p> <p>Ver: IT01.PC01 - Atendimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentação a afixar na recepção - Prestação de informação - Clientes sinalizados pela rede social de suporte
<p>Dados do cliente</p> <p>IMP03.IT02.PC01 - Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos</p>		<p>Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos preenchida</p>	DT	DT + EI + OC	C + PS	<p>3. Avaliação Inicial dos Requisitos</p> <p>É realizada uma avaliação inicial (triagem administrativa) de acordo com os critérios de admissibilidade.</p> <p>Ver: IT02.PC01 - Avaliação da Admissibilidade, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos iniciais - Critérios de admissibilidade
<p>Resultado da avaliação inicial dos requisitos</p> <p>IMP05.IT02.PC01 - Carta de Não Admissibilidade</p>		<p>Carta de Não Admissibilidade preenchida</p>	DT		C + PS	<p>4. Informação da Não Admissibilidade</p> <p>Ver: IT02.PC01 - Avaliação da Admissibilidade, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos iniciais - Critérios de admissibilidade
<p>Resultado da avaliação inicial dos requisitos</p> <p>IMP04.IT02.PC01 - Carta de Admissibilidade</p>		<p>Carta de Admissibilidade preenchida</p>	DT		C + PS	<p>5. Informação da Admissibilidade</p> <p>Caso o cliente, seja admissível, ele é informado e procede-se para a fase de análise da existência de vaga.</p> <p>Ver: IT02.PC01 - Avaliação da Admissibilidade, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos iniciais - Critérios de admissibilidade

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Capacidade da Creche</p> <p>IMP06.PC01 - Lista de Candidatos</p>		Lista de Candidatos preenchida	DT		O	<p>6. Integração/Actualização na Lista de Candidatos</p> <p>A inscrição do cliente na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade.</p> <p>Ver: IT02.PC01 - Avaliação da Admissibilidade, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos iniciais - Critérios de admissibilidade
<p>Lista de Candidatos</p>		7. GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS	DT	OC	O	<p>7. Gestão de Lista de Candidatos</p> <p>Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão da lista de candidatos - Hierarquização de candidatos - Aprovação do candidato
<p>Ficha de Inscrição</p> <p>Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos</p> <p>Critérios de admissibilidade dos candidatos</p> <p>Lista de Candidatos</p> <p>IMP07.IT03.PC01 - Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos</p>		8. ANÁLISE HIERARQUIZAÇÃO E APROVAÇÃO	DO	DT	O	<p>8. Análise, Hierarquização e Aprovação</p> <p>Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de lista de candidatos - Hierarquização de candidatos - Aprovação do candidato
<p>Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos</p> <p>IMP09.IT03.PC01 - Carta de Não Aprovação</p>		9. COMUNICAÇÃO DA NÃO APROVAÇÃO DO CANDIDATO	DO	DT	C + PS	<p>9. Comunicação da Não Aprovação do Candidato</p> <p>Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de lista de candidatos - Hierarquização de candidatos - Aprovação do candidato
<p>Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos</p> <p>IMP08.IT03.PC01 - Carta de Aprovação</p>		10. COMUNICAÇÃO DA APROVAÇÃO DO CANDIDATO	DT	OC	C + PS	<p>10. Comunicação da Aprovação do Candidato</p> <p>Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de lista de candidatos - Hierarquização de candidatos - Aprovação do candidato
<p>Ficha de Inscrição</p> <p>Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos</p>		11. ARQUIVO	DT	OC	O	<p>11. Arquivo</p> <p>A organização do arquivo deverá assegurar o cumprimento dos normativos legais de confidencialidade da informação de clientes</p>
<p>Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos</p> <p>Carta de Aprovação</p>		12. ENVIO DO PROCESSO PARA O RESPONSÁVEL DA ADMISSÃO	DT		EI + OC	<p>12. Envio do Processo para o Responsável da Admissão</p> <p>Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de lista de candidatos - Hierarquização de candidatos - Aprovação do candidato
<p>FIM</p>		FIM				

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> Necessidades e expectativas da criança e/ou pessoas significativas Legislação e normativos aplicáveis Visão, Missão e Valores da Organização Capacidade da Creche Regulamentos internos Critérios de admissibilidade Critérios para hierarquização e aprovação dos candidatos Lista de Candidatos 	<ul style="list-style-type: none"> Pessoas significativas Organização Outros Serviços/Departamentos da Organização Outras organizações públicas e/ou privadas Comunidade

Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> Necessidades e expectativas da criança e/ou pessoas significativas satisfeitas Cumprimento da legislação e normativos vigentes Candidato aprovado Lista de Candidatos 	<ul style="list-style-type: none"> Pessoas significativas Responsável pelo processo de admissão Encaminhamento para outra Organização (quando aplicável)

Documentos de Referência

Instruções de trabalho	Impressos
IT01.PC01 – Atendimento	IMP01.IT01.PC01 – Atendimento – Informação Disponibilizada ao Cliente IMP02.IT01.PC01 – Ficha de Inscrição
IT02.PC01 – Avaliação da Admissibilidade	IMP03.IT02.PC01 – Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos IMP04.IT02.PC01 – Carta de Admissibilidade IMP05.IT02.PC01 – Carta de Não Admissibilidade
IT03.PC01 – Hierarquização e Aprovação dos Candidatos	IMP07.IT03.PC01 – Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos IMP08.IT03.PC01 – Carta de Aprovação IMP09.IT03.PC01 – Carta de Não Aprovação IMP06.PC01 – Lista de Candidatos

Indicadores

• % de clientes admissíveis	• Número de clientes admissíveis / número de pedidos de inscrição X 100
• % total de inscrições realizadas no período de 5 dias	• Número de respostas a pedidos de inscrição analisados até 5 dias / número total de inscrições X 100
• Tempo médio de permanência em lista de candidatos	• Tempo de permanência de cada cliente entre a entrada na lista e a saída / número total de clientes
• Tempo médio entre a abertura de vaga e a admissão de clientes	• Tempo entre a abertura da vaga e a admissão do cliente / número total de novas admissões de clientes
• % de reclamações relativas ao processo de hierarquização e aprovação dos candidatos	• Número de reclamações relativas ao processo de hierarquização e aprovação/ número total de reclamações X 100
• % de serviços procurados para os quais a Organização não tem oferta/resposta	• Número de clientes encaminhados para a comunidade / número total de clientes que contactam a Organização X 100

Gestor do processo

Director(a) Técnico(a)

IT01.PC01

Instrução de Trabalho – Atendimento

I. DOCUMENTAÇÃO A AFIXAR NA RECEPÇÃO

- Cópia do alvará de licenciamento ou da autorização provisória de funcionamento (no caso de estabelecimento licenciado ou em processo de licenciamento) ou informação relativa à existência de Acordo de Cooperação (no caso de IPSS com acordo).
- Horário de funcionamento da Creche.
- Identificação da Direcção Técnica.
- Mapa dos colaboradores, respectivos horários de trabalho e mapa de férias, de acordo com a legislação aplicável.
- Regulamento interno e respectivo anexo.
- Mapa de ementas.
- Plano de actividades de animação social, cultural e recreativa.
- Preçário com a indicação dos valores mínimos e máximos praticados.
- Indicação de existência do livro de reclamações.
- Publicitação dos apoios financeiros do ISS, I.P. (quando aplicável).
- Regulamento das comparticipações dos clientes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos sociais da rede pública e solidária, conforme legislação (quando aplicável).
- Regulamento da mensalidade dos clientes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos da rede privada (quando aplicável).

Deverão também encontrar-se afixados/disponíveis, outros documentos considerados relevantes, nomeadamente:

- Missão, visão e valores da organização.
- Critérios de admissão da organização.
- Plano de actividades organizacionais.
- Informação geral (por exemplo, seminários, conferências, legislação comunitária ou internacional, boas práticas nacionais e internacionais).

IT01.PC01 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Atendimento**2. PRESTAÇÃO DA INFORMAÇÃO****2.1. Contacto presencial****2.1.1. Novas inscrições**

A informação e documentos disponibilizados ou dados a conhecer pelo responsável pelo atendimento (RA) são:

- Regulamento Interno – Informar dos critérios de admissibilidade das candidaturas e da gestão da lista de candidatos. A informação prestada segue o previsto nas instruções de trabalho *IT02.PC01 – Avaliação da Admissibilidade* e *IT03.PC01 – Hierarquização e Aprovação de Candidatos*.
- Projecto Educativo – Informar da existência de um plano que norteia a intervenção e acompanhamento da criança.
- Seguro escolar – Informar valor e abrangência.
- Confidencialidade das informações.
- Período de inscrição e admissão das crianças.
- Encargos da família:
 - Estabelecimentos da rede solidária e pública: existência de fórmula de cálculo da comparticipação da família conforme legislação.
 - Para os estabelecimentos da rede privada lucrativa: informar sobre o valor da mensalidade.
- Existência de lista de candidatos.
- Formas de pagamento da mensalidade.
- Valor da inscrição e do seguro escolar
- Boletim informativo do estabelecimento (quando aplicável) – Horários de funcionamento e período de férias e de encerramento.
- Actividades complementares, serviços prestados e respectivo preçário.

Neste primeiro contacto com a família e criança, o RA disponibiliza o *IMPO2.IT01.PC01 – Ficha de Inscrição*, dando as informações para o seu preenchimento, e referindo a documentação necessária para formalizar a inscrição da criança no estabelecimento:

- Estabelecimentos da rede solidária e pública:
 - Cópia dos encargos com a habitação.
 - Cópia da declaração de IRS e respectivo comprovativo de liquidação.
 - Cópia do recibo de vencimentos dos familiares.

2.1.2. Renovação de inscrição

O RA disponibiliza o *IMPO2.IT01.PC01 - Ficha de Inscrição*, procedendo à actualização dos dados fornecidos aquando da inscrição.

2.2. Contacto telefónico**2.2.1. Novas inscrições**

A família é informada da existência de:

- Critérios de admissibilidade.
- Encargos da família e a existência de fórmula de cálculo.
- Vagas e regras na gestão da Lista de Candidatos.
- Ficha de inscrição e de documentação a apresentar no acto da inscrição da criança, informando a família da vantagem de uma visita ao estabelecimento para conhecer o modo de funcionamento do mesmo.
- Período de inscrição e admissão das crianças.

IT01.PC01 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Atendimento

2.2.2. Renovação de inscrição

Tendo a família já conhecimento do funcionamento da instituição, a informação a prestar pode ser simplificada, tendo fundamentalmente em conta as novas situações.

3. RECEPÇÃO E ANÁLISE DO PEDIDO DE INSCRIÇÃO

3.1. Novas inscrições

Na recepção do pedido de inscrição, o RA deve verificar se o *IMP02.IT01.PC01 – Ficha de Inscrição* se encontra devidamente preenchido e se tem em anexo os documentos necessários à inscrição:

- Caso a Ficha de Inscrição não se encontre devidamente preenchida, o responsável pelo atendimento deve ajudar a família no seu preenchimento.
- Caso a documentação não se encontre toda em anexo, o RA recebe a Ficha de Inscrição, mantendo-a pendente até à recepção total dos documentos necessários à selecção e priorização das candidaturas.

Após recepção de todos os elementos solicitados, é atribuída à Ficha de Inscrição o número provisório de entrada, sequencial por ordem de chegada (número provisório do Processo Individual da Criança).

O RA entrega à família um comprovativo em como foi recebido um pedido de inscrição, identificando a data e o colaborador do estabelecimento que realizou a recepção da Ficha de Inscrição.

A família é informada de que o seu pedido vai ser analisado pela direcção técnica e que será contactada, no prazo máximo de 30 dias úteis após terminar o período de inscrição, para informação da decisão de selecção e priorização das candidaturas.

3.2. Renovação de inscrição

O RA verifica se os dados constantes no *IMP02.IT01.PC01 – Ficha de Inscrição* estão actualizados, e verifica se tem em anexo os documentos necessários para a actualização da participação familiar/mensalidade.

É mantido o número de inscrição atribuído na admissão da criança (número definitivo do Processo Individual da Criança).

É entregue o recibo a comprovar a entrega da renovação de inscrição.

IT01.PC01 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Atendimento

4. CLIENTES SINALIZADOS PELA REDE SOCIAL DE SUPORTE

Nas situações sinalizadas pela Rede Social de Suporte, nomeadamente através da Linha Nacional de Emergência Social, a resposta será imediata por parte da Creche (aplicável às Creches com protocolo estabelecido com a Segurança Social).

Nestas situações, o contacto com a Creche é promovido pela entidade sinalizadora, que solicita informação sobre a existência ou não de vaga. Caso exista vaga, a Creche procede de imediato à avaliação inicial dos requisitos, informando a entidade sinalizadora da admissibilidade do potencial cliente. Perante a admissibilidade do mesmo, é solicitado à entidade sinalizadora o processo individual da criança, para tratamento por parte do responsável pela admissão.

A partir deste momento, a Creche assume a tramitação processual, aplicável à generalidade dos clientes, podendo no entanto, para solicitação de informações adicionais e/ou para melhor integração da criança na resposta social, manter o contacto com a entidade sinalizadora.

Nos casos da não existência de vaga ou da não admissibilidade, a Creche informa a entidade sinalizadora dos motivos que condicionaram a não admissão da criança, dando por terminado o processo.

IT02.PC01

Instrução de Trabalho – Avaliação da Admissibilidade

I. AVALIAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE

I.1. Avaliação Inicial de Requisitos

A avaliação inicial de requisitos tem como objectivo avaliar o cumprimento dos requisitos mínimos de admissibilidade, conforme o definido no *IMPO3.IT02.PC01 – Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos*.

A entrevista entre o responsável por esta actividade do processo de candidatura e as famílias seleccionadas para esta fase do processo de selecção e priorização decorre num espaço específico que garante a privacidade e confidencialidade da informação disponibilizada.

Esta entrevista tem como principais objectivos:

- Clarificar/aprofundar as informações facultadas no preenchimento da Ficha de Inscrição.
- Efectuar o levantamento das necessidades da criança e expectativas das famílias, para avaliar se o estabelecimento tem capacidade de as satisfazer.
- Esclarecer eventuais dúvidas das famílias nos passos seguintes do processo de admissão.
- Receber a documentação necessária ao processo de admissão:
 - Cópia do boletim de nascimento.
 - Cópia do boletim de vacinas.
 - Declaração médica de como a criança pode frequentar o estabelecimento.

IT02.PC01 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Avaliação da Admissibilidade

A família é informada dos encargos que poderá vir a ter, caso a criança seja admitida:

- Estabelecimentos da rede pública: fórmula de cálculo da comparticipação familiar de acordo com a legislação em vigor.
- Estabelecimentos da rede solidária: poderão aplicar o mesmo sistema da rede pública.
- Estabelecimentos da rede privada lucrativa: mensalidade e respectivos serviços nela integrados.

São esclarecidas as eventuais dúvidas sobre o regulamento interno junto das famílias.

As informações a obter são devidamente registadas no *IMP03.IT02.PC01 – Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos*.

1.2. Critérios de Admissibilidade

Para os estabelecimentos da rede pública e solidária, fazem parte dos critérios de prioridade os exigidos no enquadramento jurídico em vigor, nomeadamente:

- Idade.
- Agregados de mais fracos recursos económicos.
- Crianças em situação de risco. Por criança em risco entende-se a criança que, pelas suas características psicológicas, biológicas e/ou pelas características da sua família e do meio envolvente, está sujeita a elevadas probabilidades de vir a sofrer de omissões e privações que comprometam a satisfação das suas necessidades básicas de natureza material ou afectiva, comprometendo assim o seu processo de desenvolvimento e de crescimento pode estar condicionado ao ponto de determinar um atraso de maior ou menor amplitude.
- Ausência ou indisponibilidade dos pais em assegurar aos filhos os cuidados necessários.
- Crianças de famílias monoparentais ou famílias numerosas.
- Crianças com irmãos a frequentarem o estabelecimento.
- Crianças cujos pais trabalhem na área do estabelecimento.
- Crianças órfãs de pais bombeiros.
- Crianças com necessidades educativas especiais.
- Outros definidos directamente pela Direcção (p.e. data de inscrição; crianças encaminhadas pela Segurança Social).

Os estabelecimentos da rede privada lucrativa, para além da idade da criança, podem adoptar os critérios de admissibilidade estabelecidos para os estabelecimentos não lucrativos.

- Definição da ponderação a atribuir a cada um dos critérios de forma a estabelecer uma priorização das inscrições e das situações em lista de candidatos.
- Lista de candidatos.
- Capacidade do estabelecimento em dar resposta às necessidades e expectativas da criança e sua família.

Para uma melhor apreciação da candidatura e, sempre que necessário, são realizados contactos com a família para obtenção de esclarecimentos sobre os dados facultados aquando da inscrição.

O responsável pela apreciação das candidaturas deve ponderar os critérios de admissibilidade, bem como registar a respectiva pontuação alcançada por cada candidatura no *IMP03.IT02.PC01 – Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos*.

A Organização definirá para os critérios atrás referidos uma matriz de ponderação e pontuação.

IT02.PC01 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Avaliação da Admissibilidade

Se o cliente cumprir os critérios de admissibilidade, o colaborador fornece ao cliente e/ou pessoas significativas um comprovativo em como satisfaz os requisitos de admissibilidade, conforme o definido no *IMP04.IT02.PC01 – Carta de Admissibilidade*.

O cliente é ainda informado se existe vaga para o seu pedido:

- Caso a resposta seja positiva, é comunicado que este será analisado pela Direcção Técnica de acordo com os critérios de hierarquização e que, no prazo máximo de dez dias úteis, será contactado no sentido de ser informado sobre o resultado e justificação da decisão da direcção da Organização, conforme definido, na *IT03.PC01 – Hierarquização e Aprovação de Candidatos*.
- Caso a resposta seja negativa, o cliente é informado (de acordo com o *IMP04.IT02.PC01 – Carta de Admissibilidade*) que, caso assim o deseje, irá ser integrado na Lista de Candidatos (*IMP06.PC01*), e informado do modo de funcionamento desta, conforme definido, na *IT03.PC01 – Hierarquização e Aprovação de Candidatos*.

Se o cliente não cumpre os critérios de admissibilidade, o colaborador informará sobre as razões da não admissibilidade na Creche, e identificará (quando aplicável) se este se enquadra noutros serviços fornecidos pela Organização.

Se não for o caso, deve disponibilizar informação ao cliente sobre outras alternativas possíveis existentes na comunidade e estabelecer contactos, de forma a proporcionar a obtenção de resposta e encaminhamento em tempo útil.

Nesta situação, é igualmente fornecido ao cliente um comprovativo, indicando as razões de não satisfação dos requisitos de admissibilidade conforme o definido no *IMP05.IT02.PC01 – Carta de Não Admissibilidade*.

A Ficha de Inscrição relativa ao cliente é arquivada administrativamente, pelo menos durante o período de um ano.

IT03.PC01

Instrução de Trabalho – Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

I. GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS

I.1. Introdução na Lista de Candidatos

O gestor do processo informa a família da integração do cliente na lista, conforme o definido no *IMP04.IT02.PC01 – Carta de Admissibilidade*.

Os clientes que satisfazem as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na Organização através do preenchimento do *IMP06.PC01 – Lista de Candidatos*.

A inscrição do cliente na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade.

O responsável pela gestão da lista de candidatos informa a família periodicamente, ou sempre que solicitado, da posição do cliente na lista.

I.2. Informação ao Cliente

O responsável pela gestão da lista de candidatos informa todos os candidatos sempre que exista uma vaga na Creche.

I.3. Actualização da Lista de Candidatos

A Organização, periodicamente, procede à actualização da lista de candidatos, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra entidade, ou por não pretenderem continuar a fazer parte desta.

Quando a família informa a Creche sobre novos factos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi seleccionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se se tratasse de um primeiro contacto.

IT03.PC01 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

1.4. Gestão das Vagas

Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista de candidatos volta a contactar, novamente, todos os candidatos existentes, para averiguar se se mantêm ainda interessados em ingressar na Resposta Social e se as condições em que foram seleccionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos.

Caso não seja necessário rever os requisitos iniciais dos clientes, o responsável pela gestão da lista remete para a equipa técnica a *Lista de Candidatos*.

Caso seja necessário rever os requisitos iniciais dos clientes, a Organização deverá executar, num prazo máximo de quinze dias úteis, a respectiva actualização da situação dos candidatos e sua nova hierarquização (utilizando os mesmos procedimentos empreendidos aquando da avaliação inicial dos requisitos). Depois desta actualização, os dados destes clientes são remetidos, pelo responsável pela gestão da lista de candidatos, para a equipa técnica.

2. HIERARQUIZAÇÃO DE CANDIDATOS

Após a recepção dos dados dos candidatos, a equipa técnica procede a uma análise mais detalhada da sua informação, com vista à sua hierarquização, de acordo com:

- *Ficha de Inscrição* e documentos anexos.
- *Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos*.
- Critérios de admissibilidade dos candidatos.
- Critérios de hierarquização.
- *Lista de Candidatos*.

Sempre que necessário, poderão ser realizados contactos com o cliente e/ou pessoas significativas, no sentido da obtenção de mais esclarecimentos sobre os dados facultados na *Ficha de Inscrição*, para uma melhor apreciação da candidatura.

Na definição dos critérios de hierarquização dos candidatos, a Organização, para além de ter presente os critérios de admissibilidade constantes na *IT02.PC01 – Avaliação da Admissibilidade*, identifica o conjunto de critérios que considera ajustados no quadro da sua missão, atribuindo-lhes uma ponderação de acordo com a prioridade social associada.

No final desta análise, procede-se à elaboração de um relatório de parecer técnico, seleccionando no máximo cinco candidatos de forma hierárquica para aprovação pela Direcção, conforme o previsto no *IMP07.IT03.PC01 – Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos*. O relatório será elaborado no prazo máximo de cinco dias úteis, sendo posteriormente encaminhado para a Direcção da Organização, para decisão.

3. APROVAÇÃO DO CANDIDATO

Após a recepção do relatório técnico, a Direcção da Organização dispõe de três dias úteis para identificar o candidato aprovado para admissão.

O candidato aprovado é informado, conforme o previsto no *IMP08.IT03.PC01 – Carta de Aprovação*.

IT03.PC01 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

Os restantes candidatos que não foram aprovados recebem igualmente informação, conforme o previsto no *IMP09.IT03.PC01 – Carta de Não Aprovação* e integram novamente, salvo indicação contrária, a *Lista de Candidatos*.

Nesta fase é dada a possibilidade à família de se pronunciar sobre se aceita ou não a admissão na Creche:

- em caso de aceitação, o processo do cliente segue para o responsável da admissão;
- em caso de não aceitação, o processo será arquivado administrativamente, e mantido pelo menos durante um ano. Nesta situação, a Direcção aprova automaticamente o candidato que ocupava o segundo lugar no relatório técnico.

Todo este processo, desde a abertura da vaga até à admissão do cliente na Creche, não deve exceder trinta dias úteis.

Data _____

Contacto presencial Contacto telefónico

Nome da pessoa que efectua o contacto:

Contacto:

Relação com a criança:

Nome da criança:

Tipo de Informação	Informação disponibilizada	Documento disponibilizado
Regulamento interno		
Critérios de candidatura e admissão		
Gestão da lista de candidatos		
Regulamento das participações ou mensalidades dos clientes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos, bem como seguro (redes pública, solidária e privada)		
Modelo de intervenção da Creche (Projecto educativo, projecto pedagógico, serviços prestados, etc.)		
Boletim informativo da Organização		
Horário de funcionamento da Organização e de todos os serviços (nomeadamente, períodos de encerramento e de férias)		
Ficha de inscrição		
Documentos a entregar com a ficha de inscrição		
Período de inscrição		
Outra. Especificar		

Técnico da Organização para contacto:

Ficha de Inscrição

Identificação do Estabelecimento

IMP02.IT01.PC01 - CRECHE

página 1 de 5

Data de Inscrição _____

N.º de Entrada _____

A A PREENCHER PARA INSCRIÇÃO DA CRIANÇA NA RESPOSTA SOCIAL

I. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA CRIANÇA

Nome: _____

Nome pelo qual é tratado: _____

Data de nascimento: _____

Idade: _____

Anos _____

Meses _____

Morada: _____

Código postal: _____

-

Localidade: _____

Telefone: _____

2. FILIAÇÃO

Nome da Mãe: _____

Profissão: _____

Local de emprego: _____

Telefone: _____

Morada: _____

Código postal: _____

-

Localidade: _____

Telefone: _____

Telemóvel: _____

Idade: _____

Anos _____

Nome do Pai: _____

Profissão: _____

Local de emprego: _____

Telefone: _____

Morada: _____

Código postal: _____

-

Localidade: _____

Telefone: _____

Telemóvel: _____

Idade: _____

Anos _____

3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Irmãos a frequentar o estabelecimento?

Sim

Se sim, qual a resposta? _____

Não

Criança familiar de Bombeiro Voluntário?

Sim

Não

Criança necessita de algum apoio especial?

Sim Se sim, especifique _____

Não

4. CARACTERIZAÇÃO DO AGREGADO FAMILIAR

Composição do Agregado Familiar

Identificação das pessoas que residem com a criança habitualmente

Nome	Parentesco	Idade	Profissão	Rendimento Mensal Líquido <i>Aplicável a estabelecimentos da rede solidária e da rede pública</i>
Sub-total				_____
Outros rendimentos				_____
Total				_____

Local de residência do agregado familiar _____

Agregado Familiar Beneficiário de RSI

(Aplicável a estabelecimentos da rede solidária e da rede pública)

Sim

Não

Dados do Agregado Familiar

(Aplicável a estabelecimentos da rede solidária e da rede pública)

Tipo de habitação

- Vivenda
- Apartamento
- Parte de casa
- Quarto
- Barraca

Propriedade

- Própria
- Alugada

Encargos

- Habitação _____
- Saúde _____
- Educação _____
- Outros (por ex. Água; Luz, etc.) _____
- Total** _____

5. VISITA ÀS INSTALAÇÕES

Visita às instalações

Sim Não, a família assim o entendeu Não, o estabelecimento não tinha disponibilidade

6. FORAM ENTREGUES CÓPIAS DE TODOS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS?

Sim Não

Assinale quais os documentos em falta e a respectiva data de entrega

Cópia dos encargos com a habitação	<input type="radio"/>	<u>Data da entrega</u>
Cópia da declaração de IRS e respectivo comprovativo de liquidação	<input type="radio"/>	<u>Data da entrega</u>
Cópia do recibo de vencimento dos familiares	<input type="radio"/>	<u>Data da entrega</u>
Outros. Especificar:	<input type="radio"/>	<u>Data da entrega</u>

7. ASSINATURAS

Família Data:

Organização Data:

Ano _____

B RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO DA CRIANÇA

Composição do Agregado Familiar

Na renovação da inscrição pelas famílias, identifique, se necessário, as alterações à constituição do agregado familiar

Nome	Parentesco	Idade	Profissão	Rendimento Mensal Líquido <i>Aplicável a estabelecimentos da rede solidária e da rede pública</i>
Sub-total				_____
Outros rendimentos				_____
Total				_____

Dados da Situação Familiar

(Aplicável a estabelecimentos da rede solidária e da rede pública)

Tipo de habitação

- Vivenda
- Apartamento
- Parte de casa
- Quarto
- Barraca

Propriedade

- Própria
- Alugada

Encargos

- Habitação _____
- Saúde _____
- Educação _____
- Outros
(por ex. Água; Luz, etc.) _____
- Total _____

Outras actividades/serviços

Na renovação da inscrição pelas famílias, identifique, se necessário, as alterações às actividades

Actividade A	Qual:	_____
Actividade B	Qual:	_____
Actividade C	Qual:	_____
Total		_____

Cálculo da Participação Familiar

$R = (RF-D)/N$

Explicita à família o cálculo da sua participação familiar

R: rendimento “per capita”

RF: rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D: despesas fixas

N: n.º de elementos do agregado familiar

Escalões de rendimento de acordo com a Remuneração Mínima Mensal

	1.º até 30% da RMM	2.º entre 30% a 50% da RMM	3.º entre 50% e 70% da RMM	4.º entre 70% e 100% da RMM	5.º entre 100% e 150% da RMM	6.º mais de 150% da RMM
Percentagem para cálculo da comparticipação familiar (circular n.º 3)	15%	22,5%	27,5%	30%	32,5%	35%
Percentagem para cálculo da comparticipação familiar (estabelecimento)						

Mensalidade/comparticipação familiar

Data da Entrevista:

Família:

Organização:

Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos

Identificação do Estabelecimento

IMP03.IT02.PC01 - CRECHE

página 1 de 4

Data de Entrevista _____

N.º de Entrada _____

I. OUTROS ELEMENTOS RELATIVOS À CRIANÇA

Criança a cargo de

Pais Pai Mãe Outros

Se está a cargo de outra pessoa

Motivo _____

Identificação da pessoa a quem a criança está a cargo (quando não os pais)

Nome: _____

Profissão: _____ Local de emprego: _____ Telefone: _____

Morada: _____

Código postal: _____ - Localidade: _____

Telefone: _____ Telemóvel: _____ Idade: _____ Anos _____

Nome da pessoa responsável pela criança _____

2. SITUAÇÃO DE SAÚDE

Doenças que já teve até à data

Sarampo	Varicela	Papeira	Outras	
Sim <input type="radio"/>	Sim <input type="radio"/>	Sim <input type="radio"/>	Sim <input type="radio"/>	Especifique
Não <input type="radio"/>	Não <input type="radio"/>	Não <input type="radio"/>	Não <input type="radio"/>	

Sofre de alguma doença

Alergias

Sim Especifique _____
Não

Doenças

Sim Especifique _____
Não

NEE

Se sim

Sim Def. auditiva Especifique _____
Não Def. visual
Def. motora
Multideficiência

Cartão de vacinas actualizado

Sim Especifique
Não

3.FREQUÊNCIA DE OUTROS ESTABELECIMENTOS OU RESPOSTAS SOCIAIS

Frequência de outras respostas

Se sim, especifique

Sim

Creche

Ama Privada

Ama

Família

(p.e. Avó, Tia)

Não

4. ENCAMINHAMENTO DE OUTROS SERVIÇOS (P.E. SEGURANÇA SOCIAL)

Encaminhamento

Sim Se sim, especifique
Não

5. HORÁRIO PREVISTO DE FREQUÊNCIA DO ESTABELECIMENTO

Entrada: horas minutos

Saída: horas minutos

6. PESSOA(S) A QUEM A CRIANÇA PODE SER ENTREGUE

Nome:

Telefone:

Nome:

Telefone:

7. PESSOA(S) A CONTACTAR EM CASO DE EMERGÊNCIA

Pessoa a contactar:

Parentesco:

Telemóvel:

Telefone do serviço:

Local de emprego:

Pessoa a contactar:

Parentesco:

Telemóvel:

Telefone do serviço:

Local de emprego:

8. OUTRAS ACTIVIDADES/SERVIÇOS (P.E. TRANSPORTE)

Actividade A	Qual:	
Actividade B	Qual:	
Actividade C	Qual:	
		Total

9. CÁLCULO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**Cálculo da Participação Familiar**

$$R = (RF-D)/N$$

Explícite à família o cálculo da sua participação familiar

R: rendimento "per capita"

RF: rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D: despesas fixas

N: n.º de elementos do agregado familiar

Escalões de rendimento de acordo com a Remuneração Mínima Mensal

	1.º até 30% da RMM	2.º entre 30% a 50% da RMM	3.º entre 50% e 70% da RMM	4.º entre 70% e 100% da RMM	5.º entre 100% e 150% da RMM	6.º mais de 150% da RMM
Percentagem para cálculo da participação familiar (circular n.º 3)	15%	22,5%	27,5%	30%	32,5%	35%
Percentagem para cálculo da participação familiar (estabelecimento)						

Mensalidade/comparticipação familiar

10. CRITÉRIOS DE ADMISSIBILIDADE

A Organização ajusta-se às necessidades e expectativas do Cliente?

(assinale com uma X)

Sim

Não Porquê?

A Organização pode dar resposta, internamente, ao pedido do cliente?

(assinale com uma X)

Sim

Não Reencaminhamento para outra Organização ou prestação de informação adicional (quando aplicável).

Critérios	Ponderação:	Pontuação:
<input type="radio"/> Idade da criança	_____	_____
<input type="radio"/> Baixos recursos económicos do agregado familiar	_____	_____
<input type="radio"/> Criança em situação de risco	_____	_____
<input type="radio"/> Ausência ou indisponibilidade dos pais em assegurar cuidados básicos	_____	_____
<input type="radio"/> Família monoparental ou numerosa	_____	_____
<input type="radio"/> Irmãos a frequentar o estabelecimento	_____	_____
<input type="radio"/> Pais a trabalhar na área do estabelecimento	_____	_____
<input type="radio"/> Pai Bombeiro Voluntário e já falecido	_____	_____
<input type="radio"/> Criança com Necessidades Educativas Especiais	_____	_____
<input type="radio"/> Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social	_____	_____
<input type="radio"/> Outros – Quais?	_____	_____

Admissível?

(assinale com uma X)

Sim ₍₁₎

Não ₍₂₎ **Porquê?**

11. OBSERVAÇÕES DECORRENTES DA ENTREVISTA : (ASSINALE OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE O CLIENTE)

12. ASSINATURAS

Família

Data:

Organização

Data:

(1) Entrega ou envio do IMP04.IT02.PC01 – Carta de Admissibilidade

(2) Entrega ou envio do IMP05.IT02.PC01 – Carta de Não Admissibilidade

Carta de Admissibilidade

IMP04.IT02.PC01 - CRECHE

Identificação do Estabelecimento

Localidade, data por extenso

Exmo (a). Sr (a).

É com agrado que o/a informamos que o(a) seu(sua) filho(a) _____ se encontra em situação de poder vir a usufruir dos serviços prestados por esta Organização.

Neste sentido, salvo orientação contrária, ficará automaticamente inscrito em lista de candidatos ⁽¹⁾.

Para qualquer informação/esclarecimento complementar ou outro assunto, poderá entrar em contacto com o/a Sr/ Sr.^a _____, através do telefone _____ fax _____ ou correio electrónico _____.

Desde já, gratos pela preferência dos nossos serviços,
Atenciosamente,

O(A) Director(a) Técnico(a)

(Nome)

(1) Parágrafo a ser incluído nas situações em que a organização não possua vaga e os clientes reúnam as condições de admissibilidade.

Carta de Não Admissibilidade

IMP05.IT02.PC01 - CRECHE

Identificação do Estabelecimento

Localidade, data por extenso

Exmo (a). Sr (a).

Serve o presente para o/a informar que o(a) seu(sua) filho(a) _____ não se encontra em situação de integrar a Creche desta Organização pela(s) seguinte(s) razões:

Para qualquer informação/esclarecimento complementar ou outro assunto, poderá entrar em contacto com o/a Sr/ Sr.^a _____, através do telefone _____ fax _____ ou correio electrónico _____.

Desde já, gratos pela preferência dos nossos serviços,
Atenciosamente,

O(A) Director(a) Técnico(a)

(Nome)

Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

Identificação do Estabelecimento

IMP07.IT03.PC01 - CRECHE

Análise e Hierarquização dos Candidatos

Data de Elaboração: _____

página 1 de 3

Equipa Técnica

Nome	Função

Hierarquização dos Candidatos

Nome	Pontuação
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Breve Caracterização dos Candidatos

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

Identificação do Estabelecimento

IMP07.IT03.PC01 - CRECHE

Análise e Hierarquização dos Candidatos

página 2 de 3

Parecer Técnico sobre os Candidatos

1.

2.

3.

4.

5.

Comentários

Assinatura da Equipa Técnica

Data de Envio para Aprovação:

Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

Identificação do Estabelecimento

IMP07.IT03.PC01 - CRECHE

Aprovação do Candidato

página 3 de 3

Data de Recepção para Aprovação: _____

Análise da Proposta Técnica

Candidato Aprovado ⁽¹⁾

Nome	Pontuação

Hierarquização dos Candidatos

Nome	Pontuação
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Assinatura da Direcção

Data de Aprovação:

(1) Envio IMP08.IT03.PC01-Carta de Aprovação e IMP09.IT03.PC01-Carta de Não Aprovação

Localidade, data por extenso

Exmo (a). Sr (a).

É com agrado que o/a informamos que o(a) seu(sua) filho(a) _____ foi aprovado/a para poder usufruir dos serviços prestados por esta Organização.

Para o efeito, propomos que contacte o Sr/ Sr.^a _____, (identificar cargo/função do colaborador), para o seguinte número de telefone _____, a fim de acordar a data para a admissão na Creche. Agradecemos que viessem acompanhados dos seguintes elementos:

- Boletim de Vacinas
- Boletim de Nascimento
- Declaração Médica em como a criança pode frequentar a Creche

Atenciosamente,

O(A) Director(a) Técnico(a)

(Nome)

Carta de Não Aprovação

IMP09.IT03.PC01 - CRECHE

Identificação do Estabelecimento

Localidade, data por extenso

Exmo (a). Sr (a).

Serve o presente para informar V. Exa. que, de acordo com a avaliação técnica e hierarquização dos candidatos à Creche efectuada, não é possível, de momento, a aprovação da candidatura, pela(s) seguinte(s) razões:

Neste sentido, salvo orientação contrária, manter-se-á inscrito/a em lista de candidatos.

Para qualquer informação/esclarecimento complementar ou outro assunto, poderá entrar em contacto com o Sr/ Sr.^a _____, através do telefone _____, fax _____ ou correio electrónico _____.

Atenciosamente,

O(A) Director(a) Técnico(a)

(Nome)

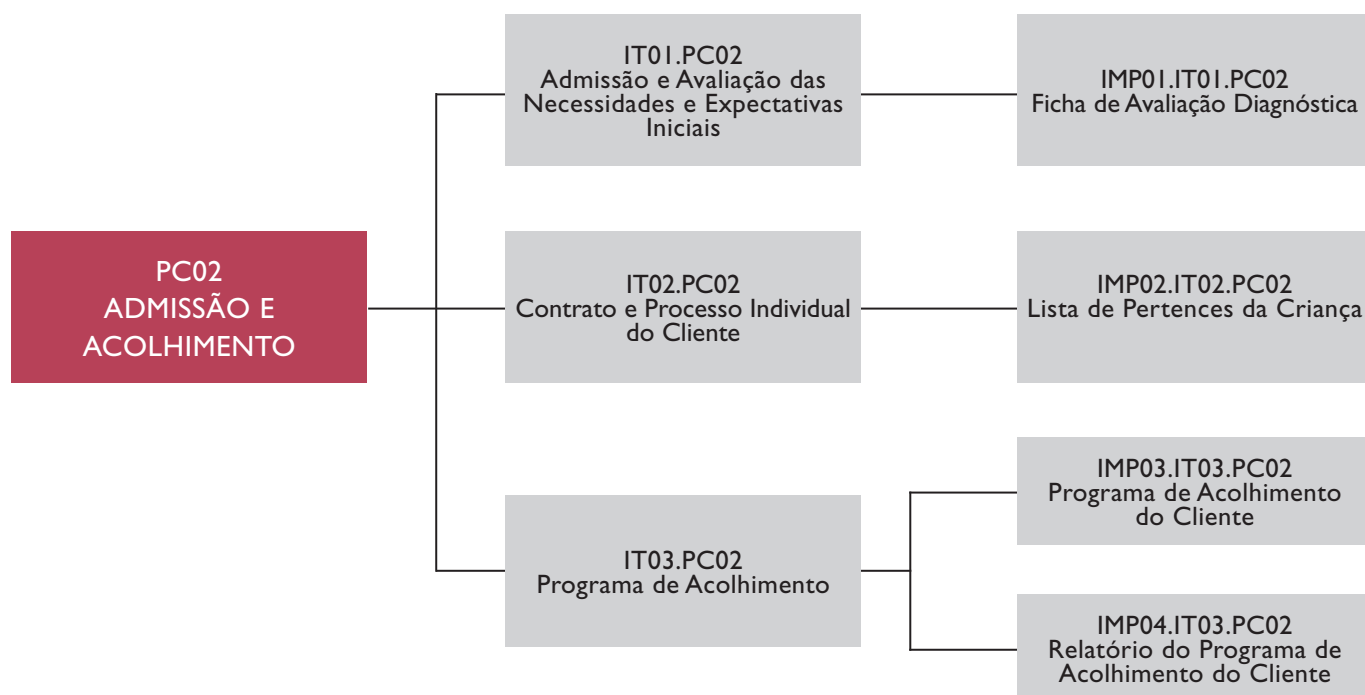
Ficha de inscrição				Pessoa de contacto					Pontuação dos Critérios de Hierarquização		Actualização	
Nº de Inscrição	Data de Inscrição	Nome do Cliente	Telefone	Telemóvel	E-mail	Nome	Telefone	Telemóvel	E-mail	Data	Resultado	

Organização: _____



PC 02

Admissão e Acolhimento



PC02

Admissão e Acolhimento

1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para a integração da criança na Creche, nas componentes de contratualização dos serviços a prestar e acolhimento dos clientes.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores dos serviços intervenientes na avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente, na elaboração do contrato, na abertura do *Processo Individual do Cliente* e na definição e implementação do *Programa de Acolhimento*.

3. INDICADORES DO PROCESSO

São ferramentas essenciais para medir o desempenho dos Processos.

A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do modelo organizacional e dos objectivos estratégicos da instituição.

Os indicadores apresentados na matriz do processo são exemplos possíveis.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Documentação do cliente</p> <p>Necessidades e expectativas da criança e família</p> <p>Processo administrativo da Candidatura</p> <p>Requisitos legais e estatutários</p> <p>IMP01.IT01.PC02- Ficha de Avaliação Diagnóstica</p>	<pre> graph TD INICIO([INÍCIO]) --> S1[1. AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS INICIAIS] S1 --> D1{ACEITA INTEGRAÇÃO?} D1 -- NÃO --> A((A)) D1 -- SIM --> S2[2. ELABORAÇÃO E ASSINATURA DE CONTRATO] </pre>	<p>Ficha de Avaliação Diagnóstica preenchida</p>	DT	EI + C + S	C + PS	<p>1. Avaliação das Necessidades e Expectativas Iniciais É efectuada uma avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente, bem como, é prestada informação específica sobre o funcionamento da Creche.</p> <p>Ver: IT01.PC02 - Admissão e Avaliação das Necessidades e Expectativas Iniciais, contém: - Admissão - Avaliação diagnóstica - Clientes sinalizados pela rede social de suporte</p>
<p>Decisão da família</p> <p>Contrato</p> <p>IMP02.IT02.PC02- Lista de Pertences da Criança</p>	<pre> graph TD S2[2. ELABORAÇÃO E ASSINATURA DE CONTRATO] --> S3[3. ELABORAÇÃO DO PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE] </pre>	<p>Contrato elaborado e assinado</p> <p>Lista de Pertences da Criança Preenchida</p>	DO	C + S	C + PS + O	<p>2. Elaboração e Assinatura do Contrato Se o cliente aceitar integração, é estabelecido um contrato de prestação de serviços.</p> <p>Ver: IT02.PC02 - Contrato e Processo Individual do Cliente, contém: - Contratualização dos serviços - Processo individual</p>
<p>Documentação do cliente</p> <p>Processo administrativo da candidatura</p> <p>Ficha de Avaliação das necessidades e expectativas do cliente</p> <p>Lista de Pertences da Criança</p> <p>Contrato</p>	<pre> graph TD S3[3. ELABORAÇÃO DO PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE] --> S4[4. PLANEAMENTO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO] </pre>	<p>Processo Individual da Criança</p>	DT	OC + EI	O	<p>3. Elaboração do Processo Individual do Cliente</p> <p>Ver: IT02.PC02 - Contrato e Processo Individual do Cliente, contém: - Contratualização dos serviços - Processo individual</p>
<p>Processo individual da criança</p> <p>IMP03.IT03.PC02- Programa de Acolhimento do Cliente</p>	<pre> graph TD S4[4. PLANEAMENTO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO] --> S5[5. PROGRAMA DE ACOLHIMENTO] </pre>	<p>Programa de Acolhimento do Cliente preenchido e aprovado</p>	DT	EI + AAE	C + PS	<p>4. Planeamento do Programa de Acolhimento</p> <p>Ver: IT03.PC02 - Programa de Acolhimento, contém: - Planeamento do programa de acolhimento - Programa de acolhimento</p>
<p>Programa de Acolhimento do Cliente</p>	<pre> graph TD S5[5. PROGRAMA DE ACOLHIMENTO] --> B((B)) </pre>	<p>Programa de Acolhimento do Cliente implementado</p>	DT	EI + AAE	C + PS	<p>5. Programa de Acolhimento</p> <p>Ver: IT03.PC02 - Programa de Acolhimento, contém: - Planeamento do programa de acolhimento - Programa de acolhimento</p>

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Programa de Acolhimento do Cliente</p> <p>IMP04.IT03.PC02-Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente</p>	<pre> graph TD B((B)) --> 6[6. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO ACOLHIMENTO] 6 --> D{CONFIRMAÇÃO DA INTEGRAÇÃO?} D -- NÃO --> 7[7. RESCISÃO DO CONTRATO] 7 --> 8[8. ARQUIVO] 8 --> 9[9. ENVIO DO PROCESSO PARA RESPONSÁVEL PELO PI] 9 --> FIM([FIM]) D -- SIM --> 9 A((A)) --> 8 </pre>	Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente preenchido	DT	EI + AAE	C + PS	<p>6. Relatório de Avaliação do Acolhimento</p> <p>Ver: IT03.PC02 - Programa do Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeamento do programa de acolhimento - Programa de Acolhimento
<p>Decisão da família</p> <p>Contrato</p>		C + S			DO	<p>7. Rescisão do Contrato</p> <p>Ver: IT03.PC02 - Programa do Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeamento do programa de acolhimento - Programa de Acolhimento
<p>Decisão da família</p>		DT	DT + OC		O	<p>8. Arquivo</p> <p>Ver: IT03.PC02 - Programa do Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeamento do programa de acolhimento - Programa de Acolhimento
<p>Decisão da família</p> <p>IMP04.IT03.PC02-Relatório do Programa de Acolhimento do cliente</p> <p>Processo Individual da Criança</p>		Integração da Criança na Resposta Social	DT		O	<p>9. Envio do Processo para o Responsável pelo Plano Individual</p> <p>Face à integração da criança na Creche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se a família aceita, o processo individual do cliente é enviado para o responsável pelo PC03-Plano Individual. - Se a família não aceita, o processo individual do cliente é arquivado e é comunicada a existência de vaga ao responsável pela Gestão de Vagas.

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada

- Necessidades e expectativas da criança e da família
- Capacidade de resposta da Creche
- Regulamentos Internos

Origem

- Cliente e/ou pessoas significativas
- Direcção da Organização
- Director Técnico

Saída

- Necessidades e expectativas da criança e da família avaliadas
- Contrato
- Relatório do Programa de Acolhimento
- Processo Individual do Cliente

Destino

- Cliente e/ou pessoas significativas
- Organização
- Responsável pelo PI

Documentos de Referência

Instruções de trabalho

- IT01.PC02 – Admissão e Avaliação Diagnóstica
- IT02.PC02 – Contrato e Processo Individual do Cliente
- IT03.PC02 – Programa de Acolhimento

Impressos

- IMP01.IT01.PC02 – Ficha de Avaliação Diagnóstica
- IMP02.IT02.PC02 – Lista de Pertences da Criança
- IMP03.IT03.PC02 – Programa de Acolhimento do Cliente
- IMP04.IT03.PC02 – Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente

Indicadores

- % de revisões da ficha de avaliação das necessidades e expectativas do cliente
- % de rescisão de contratos por tipo de motivo
- % de reclamações relativas ao processo de admissão e acolhimento
- Grau de satisfação dos clientes face ao processo de admissão e acolhimento
- Número de fichas revistas / total de fichas de avaliação das necessidades e expectativas do cliente X 100
- Número de rescisão de contratos por motivo / número de contratos estabelecidos X 100
- Número de reclamações relativas ao processo de admissão e acolhimento / número total de reclamações X 100

Gestor do processo

Director(a) Técnico(a)

IT01.PC02

Instrução de Trabalho – Admissão e Avaliação Diagnóstica

I. ADMISSÃO

Todo o processo de integração do cliente na organização encontra-se descrito na *IT03.PC02 – Programa de Acolhimento*.

2. AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA

Após assinatura do contrato é marcada uma entrevista com o colaborador responsável pela sala em que a criança vai ser integrada (educador de infância).

Deve ocorrer num espaço que garanta as condições de confidencialidade e de bem-estar, quer da criança quer da família, permitindo uma melhor observação do desenvolvimento da criança.

Nesta entrevista devem estar presentes elementos da família responsáveis pela criança e que detenham conhecimentos relevantes sobre ela (p.e. mãe, pai) e a própria criança.

O colaborador deve registar as informações obtidas no *IMP01.IT01.PC02 – Ficha de Avaliação Diagnóstica*.

Esta entrevista, que tem como objectivo proceder à clarificação de informação pertinente sobre as necessidades e desenvolvimento da criança e expectativas da família, é uma entrevista semi-estruturada à família e inclui a observação do comportamento da criança, o que possibilita:

- O conhecimento da pessoa de referência da criança e sua família.
- Identificação das pessoas a quem a criança pode ser entregue diariamente.
- Contactos para eventuais emergências/ocorrências.
- A clarificação das necessidades da criança (p. e. preferências alimentares, interesses e jogos preferidos) e expectativas da família.

IT01.PC02 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Admissão e Avaliação Diagnóstica

- A integração da criança no seu grupo e espaço (*IMP03.IT03.PC02 – Programa de Acolhimento do Cliente*).
- A realização do plano individual da criança – (*IMP01.IT01.PC03 – Plano Individual*).
- A realização do Projecto Pedagógico (*IMP01.IT01.PC04 – Projecto Pedagógico*).

Para obtenção de um melhor resultado, a parte C – *Perfil de Desenvolvimento da Ficha de Avaliação Diagnóstica*, poderá ser completada durante o período de acolhimento inicial, numa altura em que o educador de infância disponha de um maior conhecimento da criança em causa, bem como uma relação de maior confiança com ela.

Quando o colaborador responsável por esta avaliação identifica eventuais necessidades educativas especiais, procede da seguinte forma:

- Informa a família da pertinência de uma avaliação diagnóstica sobre o desenvolvimento global da criança por técnicos especialistas (p.e. psicólogo, terapeuta da fala, fisioterapeuta).
- São disponibilizados contactos de eventuais técnicos especialistas à família, ou caso existam no estabelecimento, estes são colocados à sua disposição para a avaliação da criança.
- Promove a participação dos serviços externos contratualizados pela família, na avaliação da criança em contexto de sala.

Caso a criança provenha de outros serviços ou respostas de 1ª infância, a avaliação diagnóstica tem em consideração as informações provenientes desses serviços, especialmente quando se tratem de crianças com necessidades educativas especiais (p.e. serviços de saúde, hospital).

Esta informação deve constar no *Processo Individual da Criança*.

IT02.PC02

Instrução de Trabalho – Contrato e Processo Individual do Cliente

I. CONTRATO

I.1. Elaboração

Após a decisão de admissão da criança, é estabelecido um contrato escrito entre a gestão do estabelecimento e a família.

Para a elaboração do contrato é obrigatória a entrega de:

- Cópia do boletim de nascimento.
- Cópia do boletim de vacinas.
- Declaração médica atestando que a criança pode frequentar o estabelecimento.

No contrato encontram-se reflectidas as expectativas de ambas as partes, sendo discriminados todos os direitos e deveres inerentes à prestação do serviço, indicando, nomeadamente:

- Direitos e deveres de ambas as partes.
- Data de início.
- Condições de renovação, alteração, suspensão e/ou rescisão.
- Identificação da pessoa responsável pela criança.
- Serviços e actividades contratualizados, local, periodicidade e horário.
- Valor de admissão (quando aplicável).
- Indicação da mensalidade/comparticipação indicando quais os serviços incluídos e não incluídos.
- Modalidade de pagamento.

IT02.PC02 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Contrato e Processo Individual do Cliente

Aquando da celebração do contrato é acordado com a família a lista de pertences da criança a entregar no estabelecimento, devendo ser registado no *IMPO2.IT02.PC02 – Lista de Pertences da Criança*, nomeadamente:

- Artigos de higiene pessoal (p.e. fraldas, muda de roupa).
- Material de apoio ao desenvolvimento das actividades/brincadeiras (p.e. plasticina, cartolina).

1.2. Assinatura

O contrato é assinado em duplicado pelo representante do estabelecimento e pela família da criança e fará parte integrante do processo individual da criança.

1.3. Alterações ao contrato

Sempre que se verifiquem alterações ao contrato, o mesmo é sujeito à aprovação de ambas as partes.

1.4. Suspensão e/ou rescisão

São definidas, pelo estabelecimento, regras para a suspensão e/ou rescisão do contrato, que podem ter origem em várias situações:

- Não adaptação da criança.
- Insatisfação das necessidades das crianças e/ou das suas famílias.
- Mudança de residência.
- Mudança de resposta social.
- Incumprimento das cláusulas contratuais.
- Outras.

Sempre que se verifique a não adaptação da criança ou a insatisfação das suas necessidades ou da sua família, o estabelecimento procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas.

Caso a situação se mantenha, procede-se à rescisão do contrato.

2. PROCESSO INDIVIDUAL DA CRIANÇA

O Processo Individual da Criança é constituído por um conjunto de documentos de cada criança que se inicia com a aceitação da Ficha de Inscrição, sendo atribuído um número provisório que é alterado para um número definitivo após a celebração do contrato.

Fazem parte deste processo:

A constar na área administrativa:

- Ficha de Inscrição com os dados de identificação da criança e sua família e respectivos contactos (*IMPO2.IT01.PC01 – Ficha de Inscrição*).
- Contrato celebrado entre o estabelecimento e a família.
- Informação sobre a identidade das pessoas autorizadas a retirar a criança da creche.

A constar na área da direcção técnica:

- Dados facultados no processo de candidatura, nomeadamente cópia do boletim de nascimento, cópia do boletim de vacinas, declaração médica de como a criança pode frequentar o estabelecimento.

IT02.PC02 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Contrato e Processo Individual do Cliente

- Caso se trate de um estabelecimento da rede pública ou solidária devem ser ainda apresentadas cópias dos encargos com a habitação, cópia da declaração de IRS e respectivo comprovativo de liquidação e cópia dos recibos de vencimento dos familiares.
- Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas para retirar a criança da creche.
- Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros).
- Registos da formação e resultados da avaliação da eficácia da formação junto das famílias/crianças.

A constar em área que ofereça privacidade e confidencialidade da informação e de acesso exclusivo ao educador de infância responsável pela criança:

- Ficha de Avaliação Diagnóstica (*IMP01.IT01.PC02 – Ficha de Avaliação Diagnóstica*).
- Plano Individual com o registo da avaliação das necessidades da criança (*IMP01.IT01.PC03 – Plano Individual*).
- Relatório(s) de avaliação da implementação do Plano Individual (*IMP02.IT01.PC03 – Avaliação do Plano Individual*).
- Relatórios de desenvolvimento, realizados em articulação com entidades externas, no caso de crianças com necessidades educativas especiais.
- Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros).
- Registos de integração da criança.
- Resultados do(s) Relatório(s) de Avaliação da Projecto Pedagógico (*IMP03.IT01.PC04 - Relatório de Avaliação do Projecto Pedagógico*).

A constar na sala da criança, e com acesso do educador de infância e do ajudante de acção educativa responsáveis por esta:

- Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança.
- Pessoas autorizadas para retirar a criança da creche.
- Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros).
- Registos da realização dos processos.
- Registos dos trabalhos da criança e da entrega periódica à família.
- Registos de permanência na creche.

O *Processo Individual da Criança* é guardado em condições que garantem a privacidade e a confidencialidade, sendo actualizado e revisto de acordo com os resultados da sua avaliação. Deverá ser arquivado num local de fácil acesso aos serviços administrativos e Direcção Técnica. As famílias têm conhecimento da informação constante no Processo Individual da sua criança. No final do período e sempre que solicitado pelas famílias, será entregue uma cópia do *Processo Individual da Criança*.

IT03.PC02

Instrução de Trabalho – Programa de Acolhimento

I. PLANEAMENTO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

O responsável pela integração da criança na Creche efectua o planeamento da fase de acolhimento, devendo para o efeito:

- Marcar data de início da prestação dos serviços.
- Efectuar a recolha e o tratamento de toda a informação relativa à criança, obtida durante a fase de candidatura, bem como da avaliação das necessidades da criança e expectativas iniciais da família (inclusive informação da entrevista de avaliação diagnóstica).
- Efectuar uma reunião com a equipa técnica para análise das especificidades da criança, para detectar se no primeiro dia da prestação dos serviços esta necessitará de algum acompanhamento especial.
- Efectuar uma reunião conjunta com a equipa técnica e ajudante(s) de acção educativa, para passagem de informação relevante face às especificidades da criança, nomeadamente aos colaboradores que lidarão mais directa e frequentemente com ela.
- Efectuar reuniões ou articulações com outras áreas, colaboradores, pessoas significativas da criança, voluntários, entre outros, que se considere pertinente, para o sucesso do acolhimento da criança.

Posteriormente e com base em todos os elementos identificados, é elaborado o programa para o qual se utiliza o *IMPO3.IT03.PC02 – Programa de Acolhimento do Cliente*. Deve ser transmitida a mensagem de que a Creche e os serviços prestados são assegurados por colaboradores idóneos e respeitadores da criança e da sua família.

IT03.PC02 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Programa de Acolhimento

2. PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

Este Programa de Acolhimento diz respeito ao período de adaptação acordado com a família de cada criança.

No primeiro dia da criança no estabelecimento, existe um educador responsável (educador de infância ou ajudante de acção educativa) para a acolher e à família, indicando o caminho para a sala e facultando informações sobre os procedimentos ao nível do acolhimento diário da criança (p.e. onde a família deverá entregar a criança e colocar os objectos pessoais, a necessidade de registar hora de entrada, de informar sobre eventuais problemas da criança ocorridos na véspera).

De forma a prestar um acompanhamento de maior proximidade e atenção a cada criança, a sua recepção é realizada com base numa calendarização pré-estabelecida, previamente acordada com as famílias e que determina:

- Cadência do número de crianças a serem recebidas por dia em cada sala.
- Tempo de permanência no estabelecimento (p.e. nos primeiros dias a criança permanece duas/três horas aumentando-se progressivamente o tempo de permanência no estabelecimento).
- Cuidados iniciais a prestar, de acordo com o levantamento de necessidades e expectativas.
- Outros aspectos relevantes para o acompanhamento da criança.

No período de adaptação que não deve ultrapassar os 30 dias, a família é encorajada a permanecer na sala com a criança durante um período de tempo que considere necessário para diminuir o impacto da separação.

Durante o período de tempo que a família permanece na sala, esta é envolvida nas actividades que as crianças estão a realizar.

Ainda durante este período, os colaboradores responsáveis pelo acolhimento da criança podem aprofundar aspectos relativos à caracterização da criança e suas necessidades de intervenção, nomeadamente através do *IMP01.IT01.PC02 – Ficha de Avaliação Diagnóstica* na parte C – Perfil de Desenvolvimento, por forma a delinear o Plano Individual da criança.

É feito o inventário dos bens da criança (p.e. objectos de higiene pessoal, objectos para desenvolvimento de actividades), acordados na contratualização, utilizando o *IMP02.IT02.PC02 – Lista de Pertences da Criança*.

São prestadas informações à família sobre a forma como está a decorrer a integração da criança no estabelecimento. Estas informações passam a constar do seu processo individual.

É elaborado um relatório final sobre o processo de integração e adaptação da criança, utilizando para o efeito o *IMP04.IT03.PC02 – Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente*.

Este relatório é arquivado no processo individual da criança.

O estabelecimento presta apoio às famílias e crianças com dificuldades em se adaptar à situação de separação e ingresso no estabelecimento, encaminhando as situações mais complexas para apoio especializado.

A. DADOS RETIRADOS DA FICHA DE INSCRIÇÃO

Quando o educador de infância comparece perante a família para proceder à identificação das necessidades de acompanhamento da criança, faz-se acompanhar da Ficha de Inscrição e, se necessário, procede à sua validação conjuntamente com a família. Importa não se proceder à duplicação de dados nem colocar questões à família sobre dados que a mesma já disponibilizou em anteriores momentos.

Dados de Identificação da Criança

Nome:

B. CARACTERIZAÇÃO GERAL DA CRIANÇA

Dados recolhidos pelo educador de infância, em articulação com a família, durante a entrevista de identificação das necessidades da criança

I. FREQUÊNCIA DE OUTRA RESPOSTA SOCIAL

Frequência Adaptação

Sim

Não

2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA CRIANÇA

Características gerais

Agitada

Apática

Chora muito

Dorme pouco

Sono agitado

Observações

3. HÁBITOS ALIMENTARES

Nos primeiros meses

Peito

Biberão

Dificuldades de sucção

Anorexia

Dificuldades de deglutição

Especifique

Actualmente

Come de tudo

Sim

Especifique

Não

Come sozinho

Sim

Especifique

Não

Tem dieta

Sim

Especifique

Não

Alergias alimentares

Sim Especifique

Não

A sua criança gosta de comer?

E come com facilidade?

Come com

As mãos

A colher

O garfo

A faca e o garfo

Com ajuda

Sozinha

Passagem para alimentação sólida e semi-sólida

Comidas favoritas da sua criança

Comidas para a sua criança

Não comer

Comer

Preocupações com a alimentação da sua criança

4. HÁBITOS DE SONO

Posição para dormir

Sim

Especifique

Não

Adormecer

Adormece com facilidade

Especifique

Não adormece com facilidade

Objecto para dormir

Sim

Especifique

Não

Dorme durante o dia

Sim

Especifique (número de horas e de vezes)

Não

Dorme no escuro Especifique

- Sim
 Não

Como sabe que a sua criança quer dormir?

5. HÁBITOS DE HIGIENE

Controlo das
Micções

- Sim
 Não

Defecções

- Sim
 Não

Especifique

Usa fralda

- Durante o dia Só para dormir Não usa fralda

Preocupações relacionadas com os hábitos de higiene

6. SITUAÇÃO DE SAÚDE

Nome do médico assistente

Telefone

Doenças que já teve até à data

Sarampo

- Sim
 Não

Varicela

- Sim
 Não

Papeira

- Sim
 Não

Outras

- Sim
 Não

Especifique

Sofre de alguma doença

Alergias

- Sim
 Não

Especifique

Doenças

- Sim
 Não

Especifique

Necessidades Educativas Especiais

- Sim
 Não

Se sim

- Def. auditiva
 Def. visual
 Def. motora
 Multideficiência

Especifique

Medicamentos de uso frequente

Medicamentos

- Sim Especifique
- Não

Medicamentos que podem ser administrados em situação de emergência
(Não esquecer de solicitar o termo de responsabilidade para realizar esta medicação)

Boletim de vacinas

Boletim de vacinas actualizado

Especifique

- Sim
- Não

7. BRINCADEIRAS PREFERIDAS

Brincadeiras preferidas

- Brinquedo Canção Brincar sozinho Brincar com outro

Actividades ou brinquedos preferidos

8. PRINCIPAIS PREOCUPAÇÕES

Principais preocupações

- Audição e/ou visão
- Desenvolvimento da linguagem e da fala
- Capacidade de locomoção
- Desenvolvimento social e emocional
- Desenvolvimento global

Desenvolvimento social e emocional

Como é que a sua criança responde a situações de grupo?

que fazer para promover a adaptação da sua criança à creche?

Como é que a sua criança comunica as suas necessidades?

Em situações de desconforto, como é que a sua criança é consolada?

Como disciplina a sua criança?

Outros aspectos que gostaria de salientar na sua criança

9. OUTRAS INFORMAÇÕES

Quais os motivos que o levaram a escolher esta creche?

O que espera da creche?

Considera importante haver reuniões de pais?

- Sim
 - Não
-

Em que horário lhe é mais adequada a realização de reuniões?

Que outros serviços gostaria de ter na creche?

Que assuntos gostaria de ver falados na creche?

Preocupações relativamente a

- Educação parental
 - Noções de desenvolvimento infantil
 - Aspectos da saúde e higiene do bebé
 - Prevenção de acidentes
 - Educar pela emoção
- Outros Especifique
-

Identifique outras informações que considere relevantes

C. PERFIL DE DESENVOLVIMENTO DA CRIANÇA (DO NASCIMENTO AOS 7 MESES)

Nesta fase da entrevista, o educador de infância responsável pelo processo de acolhimento da criança e em articulação com a sua família, preenche a coluna "Dados da entrevista", assinalando o estado de desenvolvimento da criança (ainda não; emergente/quase alcançado; totalmente alcançado) em função do perfil de desenvolvimento desejado para cada criança indicado na coluna "Resultado desejável/ Comportamento observável". Esta recolha de informação pode ser completada durante o período em que decorre o Programa de Acolhimento. Na coluna "Acompanhamento" registam-se as aquisições da criança no período de acompanhamento.

Tema	COMPORTAMENTO DESEJÁVEL I A criança é competente ao nível pessoal e social				Dados da entrevista		Acompanhamento	
	Comportamento observável	Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações	
Auto-conhecimento	1. A criança demonstra auto-conhecimento e um auto-conceito positivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
	Explora o próprio corpo (i.e. observa as mãos, bate palmas, explora uma mão com a outra)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Interação com adultos	2. A criança demonstra competências sociais e interpersonais efectivas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
	Emite sinais a solicitar apoio aos prestadores de cuidados (i.e. chora, grita, sorri, mexe-se para iniciar contacto)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
	Mantém contacto ocular com a pessoa que está a prestar-lhe cuidados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Interação com pares	Demonstra preferência por estabelecer interacção com pessoas familiares (i.e. olha ou escuta em direcção a pessoas que lhe são familiares, usualmente acalma perante uma pessoa familiar; adormece nos braços de uma pessoa familiar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
	Demonstra interesse por outras crianças (i.e. olha ou vira a cabeça em direcção a outros bebés, toca no cabelo dos pares, na face ou em outras partes do corpo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Auto-regulação	3. A criança demonstra uma efectiva auto-regulação sobre o seu comportamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
	Quando está cansada ou em situação de stress, promove o seu auto-conforto através do agitar, chuchar ou abanar (i.e. acalma enquanto segura ou abana uma fralda ou brinquedo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Auto-regulação	Olha, faz gestos, sorri e/ou faz sons de forma intencional quando começa, mantém ou interrompe um contacto social (i.e. grita, desvia o olhar ou chora quando está desconfortável, empurra o objecto indesejado para longe)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
	Antecipa quando está prestes a ser agarrada ao colo ou a ser alimentada e mexe o corpo para participar (i.e. fica quieta quando está prestes a ser agarrada ao colo, mexe o corpo para se adaptar ao adulto)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
	Quando está a ser alimentada dá sinal de quando se sente satisfeita (i.e. vira a cabeça para o outro lado, empurra com a mão)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

Tema	COMPORTAMENTO DESEJÁVEL I A criança é competente ao nível pessoal e social	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
	Comportamento observável						
	4.A criança demonstra capacidade de aceitação, compreensão e apreço pelas necessidades dos outros, pela estrutura familiar, diferenças de género, étnicas, culturais ou linguísticas			Não aplicável a esta faixa etária			
	5.A criança demonstra uma capacidade crescente para estabelecer comunicação com os outros ou em usar a linguagem						
Compreensão da linguagem	Reage à voz humana (i.e. vira a cabeça em direcção da conversa, parece estar à escuta ou a ver o que se passa à sua volta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Distingue vozes familiares de outros sons (i.e. vira a cabeça em direcção a sons familiares)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Expressão da linguagem	Faz uma variedade de sons e gestos repetitivos (i.e. balbuciar; arrulhar ou usa as mãos para se expressar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Expressa claramente sentimentos através de diferentes tipos de choro (i.e. através do choro expressa raiva, angústia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Utiliza os gestos ou outros sinais para identificar as suas necessidades ou sentimentos ao seu prestador de cuidados (i.e. bate com os pés, levanta os braços, demonstra prazer ou ansiedade através dos sons ou do riso, ri alto, dá gargalhadas e gritos de prazer)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Vocaliza sons novos e dissilábicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Vocaliza muito, imitando sons ou gestos feitos pelo seu prestador de cuidados (i.e. responde "ba" quando lhe dizem "ba", sorri em resposta a um sorriso)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

Tema	COMPORTAMENTO DESEJÁVEL 2 A criança é um aprendiz efectivo	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
Interesse em Aprender	Comportamento observável						
	1. A criança está interessada em fazer novas aprendizagens						
	Dirige a sua atenção para a face ou som da voz do prestador de cuidados (i.e. foca a sua atenção na face de quem lhe está a prestar cuidados, reage face à cara ou voz)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Dirige a sua atenção para os objectos procurando alcançá-los, agarrá-los ou focando o seu olhar neles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Mostra agrado ou desagrado ao que a rodeia (i.e. chora quando está num contexto que lhe é estranho)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Competências cognitivas	Reage a novos objectos, vozes, sons, etc. ficando mais quieta ou mais activa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	2. A criança demonstra competências cognitivas e capacidade de resolução de problemas através das brincadeiras e das actividades de vida diária						
	Procura ou dirige-se em direcção a um objecto caído	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Utiliza mais do que um dos sentidos de cada vez para explorar o meio que a rodeia (i.e. usa a visão, o toque, a audição para examinar um brinquedo ou abana-o para provocar som, agarra nos objectos e leva-os à boca)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Manipula os objectos para obter sinais, sons ou movimentos repetitivos e contínuos e que lhe dão prazer (i.e. dá pontapés ou empurra móveis, bate de forma repetida nos objectivos para obter de novo um som)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Medida, ordem e tempo	3. A criança demonstra um interesse genuíno em conceitos matemáticos da vida quotidiana						
	Cria padrões próprios de auto-regulação para dormir, comer e brincar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Interesse em livros e outros materiais escritos	4. A criança demonstra capacidades de literacia emergentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Explora livros (i.e. aponta ou olha para os livros e imagens)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

Tema	COMPORTAMENTO DESEJÁVEL 3 A criança demonstra competências físicas e motoras	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
Capacidades motoras grossas	I. A criança demonstra uma crescente competência nas capacidades motoras						
	Levanta a cabeça	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Segura a cabeça no ar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Rola sobre si	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Gatinha ou rasteja para a frente ou para trás sobre o estômago ou sobre o traseiro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Bate palmas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Bate nas coisas com as mãos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Dá pontapés nos objectos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Tem controlo perfeito da cabeça	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Fica sentado com apoio por breves instantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Motricidade global	Deitada de costas, levanta a cabeça por breves instantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Deitada de costas, brinca com os pés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Na posição de barriga para baixo, apoia-se nas mãos com os braços em extensão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Levanta os braços para que um casaco ou camisola possa ser despida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

Tema	COMPORTAMENTO DESEJÁVEL 3 A criança demonstra competências físicas e motoras	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
Capacidades motoras finas	Leva os objectos à boca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Faz preensão palmar dos objectos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Agarra, solta, volta a agarrar e solta novamente os objectos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Demonstra alguma coordenação óculo-manual (i.e. transfere os objectos de uma mão para a outra, manipula os objectos com as mãos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Segue um movimento suave e lento de um objecto com os olhos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

Ficha de Avaliação Diagnóstica

IMP01.IT01.PC02 - CRECHE

página 11 de 27

Identificação do Estabelecimento

Identificação do Grupo / Sala da Criança

Observações

(Não esquecer de identificar os principais interesses da criança e as principais preocupações da família acerca do desenvolvimento da criança por forma a poder ser elaborado o Plano Individual e o Projecto Pedagógico do grupo / sala em que ela irá ficar integrada.)

ASSINATURAS

Família

Data: / /

Organização

Data: / /

Arquivar na área de responsabilidade do educador de infância responsável pela criança

A 1ª parte do instrumento é para preencher aquando da entrevista do educador de infância responsável pela sala em que a criança irá ser enquadrada com a família, podendo ser completada durante os primeiros dias da criança no estabelecimento. A 2ª parte do instrumento é para registar as aquisições da criança durante o período de acompanhamento.

C. PERFIL DE DESENVOLVIMENTO DA CRIANÇA (DOS 8 ATÉ AOS 17 MESES)

Nesta fase da entrevista, o educador de infância responsável pelo processo de acolhimento da criança e em articulação com a sua família, preenche a coluna "Dados da entrevista", assinalando o estado de desenvolvimento da criança (ainda não; emergente/quase alcançado; totalmente alcançado) em função do perfil de desenvolvimento desejado para cada criança indicado na coluna "Resultado desejável/Comportamento observável". Esta recolha de informação pode ser completada durante o período em que decorre o Programa de Acolhimento. Na coluna "Acompanhamento" registam-se as aquisições da criança durante o período de acompanhamento.

Tema	A criança é competente ao nível pessoal e social	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
Auto-conhecimento	COMPORTEAMENTO DESEJÁVEL I A criança é competente ao nível pessoal e social						
	Comportamento observável						
	1.A criança demonstra auto-conhecimento e um auto-conceito positivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Auto-conceito	Responde com gestos ou sinais vocais quando dizem o seu nome	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Identifica objectos familiares (i.e. identifica partes do corpo, apontando e encontra roupas, o cobertor ou o brinquedo apontando-os ou indo buscá-los)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Demonstra preferências por objectos ou pessoas (i.e. brinca com um brinquedo mais do que com os outros, agarra ou aponta ou move a cabeça em direcção a um objecto ou pessoa que quer)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Interacção com adultos	Demonstra as emoções adequadas perante determinada situação ou acontecimento (i.e. sorri, agita-se, bate palmas quando termina uma actividade com sucesso, demonstra frustração quando é interrompido ou verifica que não é capaz de fazer algo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	2.A criança demonstra competências sociais e interpessoais efectivas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Procura no adulto que este lhe identifique qual o comportamento inadequado ou apropriado para cada situação, verificando com frequência a presença do seu prestador de cuidados quando perante situações que não lhe são familiares (i.e. leva os brinquedos da caixa para o prestador de cuidados, segue-o pelo espaço em que se encontra)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Interacção com adultos	Distingue os adultos familiares dos não familiares (i.e. está à vontade quando se encontra junto de adultos familiares, demonstra prazer ou alívio quando o prestador de cuidados principal (figura de referência) ou um dos pais se aproxima, demonstra preferência por ser confortado por um adulto que lhe é familiar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Usa gestos físicos ou sons para obter ajuda dos adultos que lhe são familiares (i.e.toca no adulto familiar; aponta ou move-se em direcção a um objecto que se encontra fora do seu alcance)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

Tema	COMPORTAMENTO DESEJÁVEL I A criança é competente ao nível pessoal e social Comportamento observável	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
Interação com pares	Demonstra preferência por determinados parceiros de brincadeiras (i.e. reconhece ou demonstra afecto por pares que lhe são familiares através do abraço, correr em direcção a ele)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Brinca lado a lado com outra criança usando o mesmo ou um brinquedo similar (i.e. brinca próximo de outra(s) criança(s) quando está com carros ou bonecas na mão ou ambas se encontram na areia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Participa de forma espontânea em interações com pares (i.e. faz caretas, imita acções “contas” ou sons)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Auto-regulação	3. A criança demonstra uma efectiva auto-regulação sobre o seu comportamento						
	Procura auto-confortar-se através de objectos familiares ou iniciando uma rotina (i.e. segura o cobertor ou brinquedo preferido, canta ou balbucia para adormecer)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Expressa as suas necessidades tais como estar com fome ou querer o objecto preferido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Antecipa ou participa nas actividades de rotina (i.e. levanta os braços em direcção ao prestador de cuidados para ser agarrado ao colo, coopera no acto de vestir)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Compreensão da linguagem	4. A criança demonstra capacidade de aceitação, compreensão e apreço pelas necessidades dos outros, pela estrutura familiar, diferenças de género, étnicas, culturais ou linguísticas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	5. A criança demonstra uma capacidade crescente para estabelecer comunicação com os outros ou em usar a linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Compreensão da linguagem	Vira a cabeça em direcção a um objecto (i.e. bola ou pessoa) quando se diz o seu nome	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Compreende pedidos ou ordens simples que impliquem uma tarefa ou instrução (i.e. quando está a ser alimentada: “por favor, abre a boca”, quando está a brincar: “podes trazer a bola?”)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

Tema	<p>COMPORTEAMENTO DESEJÁVEL 2 A criança é um aprendiz efectivo</p> <p>Comportamento observável</p>	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
Expressão da linguagem	<p>Expressa duas ou três palavras compreensíveis (i.e. "mamã", "papá", "não", "dada")</p> <p>Faz gestos, sons, movimentos ou demonstra o que quer ou sente através de entoação ou expressões faciais (i.e. abana a cabeça para dizer "não" ou "sim", usa gestos personalizados que quem lhe está próximo reconhece)</p> <p>Participa com o prestador de cuidados em brincadeiras ou actividades de mimica ou de conversação (i.e. responde à conversa reproduzindo alguns dos sons ou palavras ou balbuciando sons em resposta ao prestador de cuidados)</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Interesse em Aprender	<p>1. A criança está interessada em fazer novas aprendizagens</p> <p>Manipula coisas no contexto que a rodeia (i.e. move-se em direcção às coisas, coloca objectos na boca e com as mãos, observa o movimento dos dedos)</p> <p>Investiga os novos acontecimentos ou fenómenos a que assiste (i.e. tenta apanhar a chuva, pára de brincar para ver a sombra que se mexe)</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Competências cognitivas	<p>2. A criança demonstra competências cognitivas e capacidade de resolução de problemas através das brincadeiras e das actividades de vida diária</p> <p>Recorda a localização dos objectos favoritos (i.e. procura pelos objectos que não se encontram à vista, é persistente na sua procura do objecto que quer quando este se encontra escondido)</p> <p>Demonstra uma consciência básica de causalidade ou de efeito imediato (i.e. abrir e fechar, pressionar botões para fazer barulho)</p> <p>Usa objectos ou uma pessoa como estratégia para conseguir algo (i.e. pede para ser agarrada ao colo para chegar a algo, usa um brinquedo para alcançar outro que está muito alto ou distante, puxa a toalha para alcançar um brinquedo)</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

Tema	COMPORTAMENTO DESEJÁVEL 2 A criança é um aprendiz efectivo	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
	Comportamento observável						
	3. A criança demonstra um interesse genuíno em conceitos matemáticos da vida quotidiana						
Conceito de número	Compreende o conceito de "mais" em relação à comida ou à brincadeira (i.e. usa "mais" ou responde adequadamente quando lhe perguntam se quer mais comida, mais música, mais brincadeira)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Medida, ordem e tempo	Usa brinquedos simples de empilhamento ou de encaixe (i.e. empilha ou encaixa 3 ou 4 copos ou blocos de tamanhos graduados)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Entende palavras relacionadas com o tempo tais como "depois", "antes" (i.e. entende coisas como "depois de mudar a fralda vamos ler uma história", "antes de ir à rua temos que vestir o casaco")	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Conceitos da matemática	Explora relações espaciais (i.e. tenta colocar o corpo dentro de caixas ou anéis, coloca os dedos dentro de um brinquedo/quadro de pinos ou furos, enche e esvazia caixas de brinquedos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Agrupar alguns objectos pelo tamanho, cor ou forma (i.e. encontra 2 ou 3 objectos que possuem a mesma cor, forma ou tamanho)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Competência de leitura	4. A criança demonstra capacidades de literacia emergentes						
	Apointa ou faz sons quando olha para as pinturas de um livro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Gosta de tocar, andar e de olhar para livros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Leva livros para o seu prestador de cuidados lhe mostrar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Interesse em livros e outros materiais escritos	Demonstra prazer quando alguém lê para ela (i.e. vocaliza, sorri, mantém o olhar demonstrando interesse na actividade)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Segura marcadores ou lápis e faz marcas ou riscos no papel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

Tema	COMPORTEAMENTO DESEJÁVEL 3 A criança demonstra competências físicas e motoras Comportamento observável	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
Motricidade global	I. A criança demonstra uma crescente competência nas capacidades motoras						
	Fica sentada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Rasteja ou gatinha sobre as mãos e os joelhos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Agarra-se às coisas para se puxar e manter de pé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Fica de pé e anda à volta de algo enquanto se agarra aos objectos ou mobília	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Consegue andar sozinho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Corre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Pára e anda para trás alguns passos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Sobe a pequenas estruturas (i.e. escorrega, estruturas de parque infantil)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Atira pequenos objectos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Carrega pequenos objectos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Empurra os objectos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Puxa os objectos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Anda de triciclo ou outros brinquedos de rodas sem pedais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

Tema	COMPORTEMENTO DESEJÁVEL 3 A criança demonstra competências físicas e motoras	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
Capacidades motoras finas	Comportamento observável						
	Retira os objectos de dentro de uma caixa ou contentor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Deita os objectos para dentro de uma caixa ou contentor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Usa as mãos para remexer e agarrar ou manipular objectos, areia, comida, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Usa o sistema de pinça (dedo polegar com o 4º dedo) para agarrar pequenas coisas (i.e. objectos, comida)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Consegue comer sozinha (i.e. segura o copo para beber não derramando muito do seu conteúdo, segura na colher para comer sozinha)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

Ficha de Avaliação Diagnóstica

IMP01.IT01.PC02 - CRECHE

página 18 de 27

Identificação do Estabelecimento

Identificação do Grupo / Sala da Criança

Tema	COMPORTAMENTO DESEJÁVEL 4 A criança está em segurança e com saúde	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
Hábitos saudáveis	I. A criança demonstra uma crescente consciência e comportamentos saudáveis e em segurança Lava e seca as mãos com o apoio do prestador de cuidados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Comportamentos de segurança	Consegue ser distraída de um comportamento que está a ter e que seja pouco seguro para si através de instruções verbais, de indicações físicas ou de outros sinais por parte do prestador de cuidados (i.e. evita determinados objectos se alguém lhe disser para o fazer; pode ser redireccionada de uma actividade potencialmente perigosa para outra)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

Observações

(Não esquecer de identificar os principais interesses da criança e as principais preocupações da família acerca do desenvolvimento da criança por forma a poder ser elaborado o Plano Individual e o Projecto Pedagógico do grupo/sala em que ela irá ficar integrada.)

ASSINATURAS

Família

Data: / /

Organização

Data: / /

Arquivar na área da responsabilidade do educador de infância responsável pela criança

A 1.ª parte do instrumento é para preencher aquando da entrevista do educador de infância responsável pela sala em que a criança irá ser enquadrada com a família, podendo ser completada durante os primeiros dias da criança no estabelecimento. A 2.ª parte do instrumento é para registar as aquisições da criança durante o período de acompanhamento.

C. PERFIL DE DESENVOLVIMENTO DA CRIANÇA (DOS 18 ATÉ AOS 35 MESES)

Nesta fase da entrevista, o educador de infância responsável pelo processo de acolhimento da criança e em articulação com a sua família, preenche a coluna "Dados da entrevista", assinalando o estado de desenvolvimento da criança (ainda não; emergente/quase alcançado; totalmente alcançado) em função do perfil de desenvolvimento desejado para cada criança indicado na coluna "Resultado desejável/Comportamento observável". Esta recolha de informação pode ser completada durante o período em que decorre o Programa de Acolhimento. Na coluna "Acompanhamento" registam-se as aquisições da criança durante o período de acompanhamento.

Tema	COMPORTAMENTO DESEJÁVEL I A criança é competente ao nível pessoal e social	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
Auto-conhecimento	I.A criança demonstra auto-conhecimento e um auto-conceito positivo						
	Reconhece a sua cara quando se encontra diante de um espelho ou numa fotografia (i.e. aponta ou diz o seu nome quando vê uma fotografia onde está, separando-a de outras fotografias)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Usa o seu nome e o de outras pessoas familiares (i.e. "eu sou o João")	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Auto-conceito	Demonstra ter consciência de estar a ser observada pelos outros (i.e. exagera ou repete um comportamento quando nota que alguém a está a ver)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Age de forma como se pensasse que é capaz de fazer tudo (i.e. limpa o chão com uma vassoura grande, "eu faço isso sozinho")	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Interação com adultos	2.A criança demonstra competências sociais e interpessoais efectivas						
	Quando se encontra a brincar sozinho ou com os pares, verifica periodicamente se o prestador de cuidados se encontra por perto para pedir ajuda ou por segurança (i.e. chama ou olha em redor para verificar a proximidade do prestador de cuidados)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Usa palavras ou gestos para pedir a ajuda dos adultos que lhe são familiares (i.e. pede aos adultos que lhe são familiares para a ajudarem a alcançar um brinquedo ou para resolver um conflito)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Sob a orientação dos adultos, encontra coisas que são necessárias para realizar uma determinada tarefa (i.e. usa as sugestões do adulto para encontrar peças que faltam num brinquedo ou para realizar uma actividade)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

Tema	COMPORTAMENTO DESEJÁVEL I A criança é competente ao nível pessoal e social Comportamento observável	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
Interação com pares	Aproxima-se ou procura por um determinado par para estar perto ou brincar com ele	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Envolve-se em actividades de exploração com os pares e em algumas brincadeiras com pares (i.e. Brinca com outras crianças numa caixa de areia, junta-se, de forma espontânea, em pequenas actividades de grupo como brincar às escondidas, andar à volta de outro par)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Demonstra preocupação por outra criança que se encontre a chorar ou muito agitada (i.e. pára de brincar depois de ver outra criança que se magoou)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Começa a partilhar os brinquedos com os pares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Auto-regulação	Cria actividades de brincar que imitam as actividades de vida diária dos adultos que lhe são familiares (i.e. brinca ao papel de "ser a mamã/papá/outra criança", a varrer, a falar ao telefone, a limpar o pó)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	3. A criança demonstra uma efectiva auto-regulação sobre o seu comportamento						
	Começar a exibir o impulso de se auto-controlar e auto-regular (i.e. diz "não" quando olha para um objecto que sabe que não pode mexer, refreia-se de pisar um livro que está caído no chão)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Aceitação da diferença	Quando se lhe pede, antecipa e segue uma sequência de passos para realizar uma tarefa ou actividades de vida diária (i.e. lava as mãos e ajuda a colocar a mesa para as refeições, ajuda a agarrar e arrumar os brinquedos que estão espalhados na hora da arrumação)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	4. A criança demonstra capacidade de aceitação, compreensão e apreço pelas necessidades dos outros, pela estrutura familiar, diferenças de género, étnicas, culturais ou linguísticas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Dá-se conta da existência da diferença (i.e. pára quando encontra alguém que é diferente (de outra raça ou etnia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

Tema	COMPORTAMENTO DESEJÁVEL I A criança é competente ao nível pessoal e social Comportamento observável	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
Compreensão da linguagem	5.A criança demonstra uma capacidade crescente para estabelecer comunicação com os outros ou em usar a linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Compreende uma variedade de pedidos que impliquem a realização de 2 passos ou tarefas simples e consecutivas (i.e. "agarra no livro e traz aqui)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Compreende os nomes de objectos comuns, pessoas familiares, acções ou expressões (i.e. identifica ou aponta para pessoas, objectos, roupa, brinquedos ou acções quando se diz o nome das mesmas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Expressão da linguagem	Aprende e usa novo vocabulário nas actividades de todos os dias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Combina palavras para fazer sequências simples (i.e. "vou bacio", "quero brincar", "João tem carro")	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Pergunta e responde a questões simples (i.e. "you ao parque?", "onde está mamã?")	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

Tema	COMPORTAMENTO DESEJÁVEL 2 A criança é um aprendiz efectivo	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
	Comportamento observável						
Interesse em aprender	1.A criança está interessada em fazer novas aprendizagens						
	Explora, de forma independente, o meio ambiente que a rodeia (i.e. procura por um novo brinquedo, vai à caixa dos brinquedos e procura um determinado carro)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Competências cognitivas	Tenta realizar novas actividades, materiais ou equipamento (i.e. demonstra vontade e interesse em experimentar material de arte novo e pouco familiar; novos brinquedos ou instrumentos musicais)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	2.A criança demonstra competências cognitivas e capacidade de resolução de problemas através das brincadeiras e das actividades de vida diária						
Competências cognitivas	Usa objectos que lhe são familiares de forma combinada (i.e. boneca na cama, pessoa no carro, colher no prato, come com colher e garfo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Realiza pequenas peças teatrais com os outros (i.e. "eu sou o bebé e tu a mamã", finge que é um animal)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Constrói pequenos puzzles (i.e. completa puzzles de 3 peças simples, usa caixas simples de formas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Conceito do número	3.A criança demonstra um interesse genuíno em conceitos matemáticos da vida quotidiana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Conta até 2 ou 3 (i.e. Recita "um, dois, três)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Limita os outros a cantar pequenas canções ou ritmos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Usa algumas palavras que identificam o número (i.e. pergunta pelo "dois", diz que há "três formigas")	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

Tema	<p>COMPORTEAMENTO DESEJÁVEL 2 A criança é um aprendiz efectivo</p> <p>Comportamento observável</p>	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
Medida, ordem e tempo	Enche e esvazia o conteúdo de um contentor (i.e. enche e esvazia um copo de água, uma caixa de areia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Demonstra interesse em padrões e seqüências (i.e. tenta usar ou seguir um determinado padrão com material magnético, botões)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Demonstra compreender a seqüência de rotinas diárias (i.e. hora de comer, hora de ir para casa, tempo de estar em grupo, hora de dormir)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Combina formas simples em quadros ou jogos de seqüências ou puzzles (i.e. círculos, quadrados, triângulos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Conceitos da matemática	Classifica e organiza por grupo os objectos (i.e. duro - mole, grande - pequeno, pesado - leve, por cores, por tamanhos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Arranja os objectos em linha (i.e. faz uma linha de blocos, de legos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Competências de leitura	4.A criança demonstra capacidades de literacia emergentes						
	Identifica pelo nome os objectos ou acções de um livro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Reconhece sinais e símbolos no contexto (i.e. identifica o sinal de stop, identifica o logótipo ou símbolo da caixa de cereais preferida)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Memoriza frases	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Interesse em livros e outros materiais escritos	Realiza uma actividade direccionada e adequada quando explora os livros de imagens, as revistas, os catálogos (i.e. vira as páginas no momento adequado, faz sons relacionados com a imagem que está a ver)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Faz rabiscos e escrevinha com lápis e marcadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Escrita	Identifica os rabiscos que fez (i.e. diz aos outros o que aqueles rabiscos significam)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

Tema	COMPORTAMENTO DESEJÁVEL 3 A criança demonstra competências físicas e motoras	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
Motricidade global	I.A criança demonstra uma crescente competência nas capacidades motoras						
	Anda e permanece na ponta dos dedos dos pés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Anda para trás de costas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Sobe escadas segurando-se no corrimão ou com a mão na parede	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Apanha uma bola segurando-a com os braços e as mãos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Dá pancadadas fortes com intenção e precisão (i.e. martela objectos, pinos com precisão)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Sobe escadas com alternância	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Coloca os pés nos sapatos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Tira os sapatos dos pés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Anda de triciclo ou outro brinquedo com rodas e pedais, usando os pedais durante a maior parte do tempo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Capacidades motoras finas	Usa pincéis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Segura objectos com uma mão e manipula-os com a outra (i.e. toca a caixa de música enquanto a segura com a outra, segura a boneca enquanto a penteia, faz rodar a hélice do helicóptero enquanto o segura)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Dobra o cobertor, a fralda de pano ou o papel ou rasga papel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Cria estruturas com blocos ou outros objectos simples (i.e. torres com 9 cubos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Apanha uma bola em movimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Derrama o líquido de um jarro ou copo pequeno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

Ficha de Avaliação Diagnóstica

IMP01.IT01.PC02 - CRECHE

página 25 de 27

Identificação do Estabelecimento

Identificação do Grupo / Sala da Criança

Tema	COMPORTAMENTO DESEJÁVEL 4 A criança está em segurança e com saúde	Dados da entrevista				Acompanhamento	
		Ainda não	Emergente/ Quase alcançado	Totalmente alcançado	Observações	Data da observação da aquisição do comportamento	Observações
Hábitos saudáveis	Comportamento observável 1. A criança demonstra uma crescente consciência e comportamentos saudáveis e em segurança Lava e seca as mãos sem qualquer apoio do adulto Usa lenços, de papel ou pano, para limpar o nariz com ajuda do adulto Tenta novos alimentos que lhe são desconhecidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Comportamentos de segurança	Presta atenção a instruções de segurança (i.e. coopera quando se lhe pede para o fazer; "eu preciso de te segurar a mão enquanto atravesso a estrada")	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

Observações

(Não esquecer de identificar os principais interesses da criança e as principais preocupações da família acerca do desenvolvimento da criança por forma a poder ser elaborado o Plano Individual e o Projecto Pedagógico do grupo/sala em que ela irá ficar integrada.)

ASSINATURAS

Família

Data: / /

Organização

Data: / /

Arquivar na área da responsabilidade do educador de infância responsável pela criança

A 1.ª parte do instrumento é para preencher aquando da entrevista do educador de infância responsável pela sala em que a criança irá ser enquadrada com a família, podendo ser completada durante os primeiros dias da criança no estabelecimento. A 2.ª parte do instrumento é para registar as aquisições da criança durante o período de acompanhamento.

1. A Ficha de Avaliação Diagnóstica é um instrumento de trabalho a preencher pelo educador de infância responsável por prestar o acompanhamento à criança durante o seu período de permanência no estabelecimento.
2. O seu preenchimento é iniciado com o registo das informações disponibilizadas pela família na entrevista diagnóstica em que se procura aprofundar a informação relativa à identificação das necessidades da criança, já efectuado, bem como das suas competências e potencialidades e das expectativas da sua família. Este aspecto permitirá ao educador de infância ficar a conhecer os responsáveis pela criança que se encontra aos seus cuidados, bem como a própria criança.

No final do preenchimento desta Ficha de Avaliação Diagnóstica, o educador de infância responsável pelo acompanhamento da criança, encontra-se apto a elaborar o Plano Individual.

3. Esta Ficha é composta por 3 partes

A - Dados Retirados da Ficha de Inscrição, documento que serve de apoio ao educador de infância para preparar este momento de contacto com a família e com a criança.

Esta Ficha de Inscrição, que deve constar do Processo Individual da Criança, poderá ser anexada à ficha de identificação de necessidades por forma a que o educador de infância disponha de toda a informação necessária ao acompanhamento da criança em causa.

B - Caracterização do Desenvolvimento da Criança, em que o educador de infância procura ficar a conhecer a criança, suas necessidades e expectativas da família face à criança e aos cuidados que o estabelecimento poderá disponibilizar. De forma a não duplicar a informação, deverão ter-se em atenção os dados fornecidos pela família na Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos.

Tendo em consideração a complexidade da informação a solicitar à família, por forma a que este contacto decorra dentro das condições necessárias, poderá ser necessário que a criança permaneça noutra espaço, aspecto que o estabelecimento deverá salvaguardar.

C - Perfil de Desenvolvimento, em que o educador poderá solicitar à família que o ajude a identificar as competências da criança em determinadas áreas do desenvolvimento (tema).

O Perfil de Desenvolvimento encontra-se dividido em três grandes períodos de desenvolvimento da criança **do Nascimento aos 7 meses; dos 8 aos 17 meses e dos 18 aos 35 meses**, onde são evidenciadas as competências que, de acordo com o desenvolvimento normal, uma criança dessa faixa etária deverá ter.

Cada uma destas partes poderá ser aplicada individualmente, não necessitando o Perfil de Desenvolvimento ser aplicado na íntegra a uma criança. p.e., a uma criança que tenha 3 meses de idade deve-se aplicar o perfil do nascimento aos 7 meses e, eventualmente, alguns indicadores do perfil seguinte.

Dada a complexidade da informação solicitada em cada um dos perfis de desenvolvimento, é necessário que o educador de infância disponha de algum conhecimento da criança em causa, bem como de alguma confiança com ela, pelo que a aplicação desta parte da Ficha de Avaliação Diagnóstica poderá decorrer durante o período de acolhimento inicial – Programa de Acolhimento.

No Perfil de Desenvolvimento, onde se identifica:

- **Tema** – está-se a referir a áreas do desenvolvimento da criança.
- **Resultado desejável para a criança** – o indicador estabelece como é que se pode identificar esse resultado para uma determinada criança que se encontre na faixa etária limite do Perfil de Desenvolvimento em causa.
- **Dados da entrevista** – está-se a referir à informação recolhida pelo educador de infância durante a entrevista de contacto com a família ou durante o período em que decorre o Programa de Acolhimento. Neste ponto aquilo que se pretende é que o educador de infância observe o comportamento da criança e identifique as suas competências e habilidades, tendo em consideração o que **Ainda não surgiu**; aquilo que se encontra **Emergente ou Quase Alcançado** e aquilo que se encontra **Totalmente Alcançado** pela criança.
- **Acompanhamento** – parte da Ficha de Avaliação Diagnóstica que deverá ser actualizada com a implementação do Programa Individual da criança e sempre que o educador de infância observe a aquisição de uma nova competência por parte desta. Da apreciação do conjunto de indicadores que a criança já alcançou e dos que ainda não alcançou mas já devia ter alcançado tendo em consideração a sua idade, poderá ser necessário a reformulação do PI, em articulação com a família, a quem estes resultados serão comunicados, bem como com os demais intervenientes na implementação do PI.

Lista de Pertences da Criança

Identificação do Estabelecimento

IMP02.IT02.PC02 - CRECHE

página 1 de 1

Identificação do Grupo / Sala da Criança

Nome da Criança:

Identificação	Quantidade	Observações
Lençóis de berço/cama		
Manta de berço/cama		
Muda de roupa adequada à época		
Chupeta		
Pente		
Brinquedo preferido para o berço		
Biberão		
Outros		

ASSINATURAS

Família _____

Data: / /

Organização _____

Data: / /

Nome da Criança: _____ Período de Vigilância: de _____ a _____

Processo de Adaptação da Criança	1ª Semana		2ª Semana		3ª Semana		4ª Semana		Obs.
	Situação Identificada(1)	Medidas Tomadas(2)	Situação Identificada(1)	Medidas Tomadas(2)	Situação Identificada(1)	Medidas Tomadas(2)	Situação Identificada(1)	Medidas Tomadas(2)	
Relacionamento com os pares									
Relacionamento com *									
Relacionamento com *									
Relacionamento com *									
Relacionamento com *									
Relacionamento com adultos de referência – Educador de Infância									
Relacionamento com adultos de referência – Ajudante de Acção Educativa									
Relacionamento com outros adultos									
Adaptação ao espaço									
Comportamento à chegada ao estabelecimento									
Comportamento à saída do estabelecimento									
Acompanhamento dos objectivos e indicadores inicialmente contratualizados									

* Referenciar todos os elementos que se encontram em contacto com a criança durante a prestação dos cuidados.

(1) Na identificação das situações de adaptação, importa referir essencialmente aquelas em que se verificou uma maior inadequação por parte do conjunto de estratégias implementadas pelos colaboradores que acompanham a criança e os comportamentos desta, evidenciadores de alguma não adaptação. Neste contexto, e especialmente no decurso da primeira semana, importa ter especial atenção ao 1º dia de integração da criança neste novo contexto

(2) Registrar as acções a implementar, definidas como as mais adequadas para ultrapassar as situações de inadaptação. (Nota: pode implicar a reformulação do PI, renegociação/cessação do contrato).

Nome da Criança:

Período de vigência: de a

I. CRITÉRIOS A AVALIAR PELO CLIENTE

Cliente está satisfeito com os serviços prestados pela Creche?

(assinale com um X)

Sim

Não Porquê?

Cliente está satisfeito com os serviços prestados pelos colaboradores da Creche?

(assinale com um X)

Sim

Não Porquê?

Cliente está satisfeito com o processo de acolhimento?

(assinale com um X)

Sim

Não Porquê?

Cliente pretende continuar a usufruir dos serviços prestados pela Creche?

(assinale com um X)

Sim

Não Porquê?

2. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA FAMÍLIA

3. PARECER DO TÉCNICO SOBRE O ACOLHIMENTO

4. OBSERVAÇÕES: (quando aplicável, assinale outras informações relevantes constatadas)

5. ASSINATURAS

Família

Data:

/ /

Organização

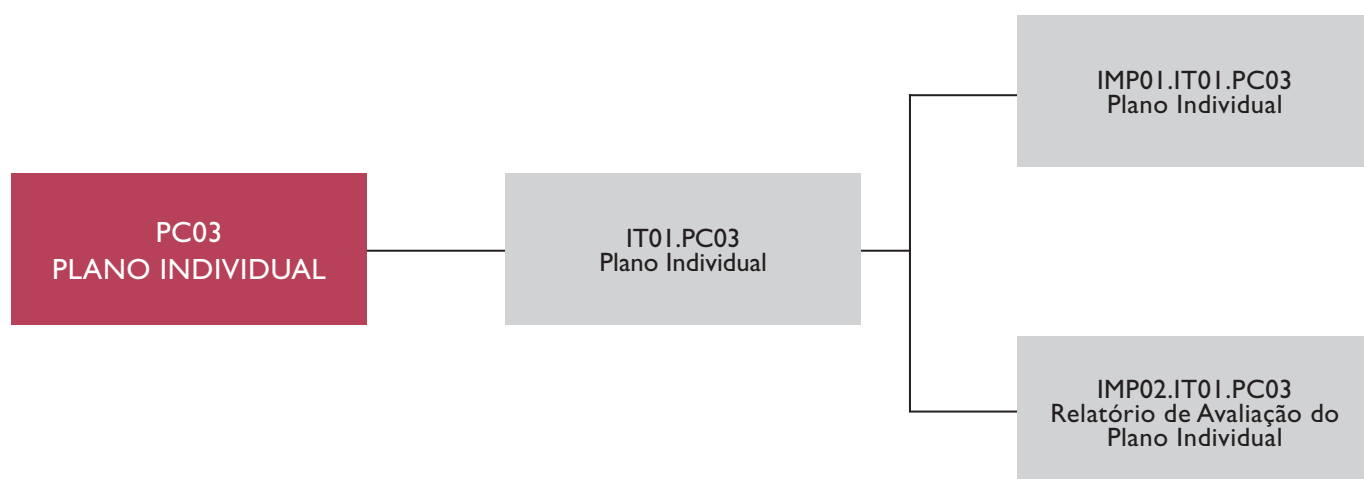
Data:

/ /



PC 03

Plano Individual



PC03

Plano Individual

I. OBJECTIVO

Estabelecer regras gerais a observar na elaboração, implementação, avaliação e revisão do *Plano Individual*.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este processo aplica-se a todos os colaboradores dos serviços intervenientes na elaboração, implementação, avaliação e revisão do *Plano Individual*.

3. INDICADORES DO PROCESSO

São ferramentas essenciais para medir o desempenho dos Processos.

A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do modelo organizacional e dos objectivos estratégicos da instituição.

Os indicadores apresentados na matriz do processo são exemplos possíveis.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Processo Individual da Criança</p> <p>Necessidades e expectativas da criança e família</p> <p>IMP01.IT01.PC02- Ficha de Avaliação Diagnóstica</p>		<p>Avaliação de Necessidades e Expectativas do Cliente Preenchido</p>	DT	EI + C + S	C + PS	<p>1. Avaliação das Necessidades e Expectativas dos Cliente</p> <p>Ver: IT01.PC02 - Admissão e Avaliação das Necessidades e Expectativas Iniciais, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Admissão - Avaliação Diagnóstica - Clientes sinalizados pela rede social de suporte
<p>Avaliação de Necessidades e Expectativas</p> <p>Necessidades de Recursos externos</p>		<p>Parcerias Articuladas</p>	DO	DT + EI + P	C + PS + O	
<p>Avaliação de Necessidades e Expectativas</p> <p>Necessidades de Recursos externos</p> <p>IMP01.IT01.PC03- Plano Individual</p>		<p>PI Elaborado</p>	DT	EI + AAE + C + S + P	C + PS	<p>3. Elaboração do Plano Individual (PI)</p> <p>Ver: IT01.PC03 - Plano Individual, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboração do PI - Monitorização, avaliação e revisão do PI
<p>Avaliação de Necessidades e Expectativas</p> <p>Necessidades de Recursos externos</p> <p>Plano Individual</p>		<p>PI Validado</p>	DT	EI + AAE + C + S + P	C	<p>4. Validação do Plano Individual por todas as entidades</p> <p>Ver: IT01.PC03 - Plano Individual, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboração do PI - Monitorização, avaliação e revisão do PI
<p>Plano Individual</p>		<p>PI Reformulado</p>	DT	EI + AAE + C + S + P	C + PS	<p>5. Reformulação do PI</p> <p>Ver: IT01.PC03 - Plano Individual, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboração do PI - Monitorização, avaliação e revisão do PI
<p>Plano Individual</p>		<p>PI Implementado</p> <p>Registo de Actividades e resultados</p>	DT	EI + AAE + OC + P	C + PS	<p>6. Implementação do Plano Individual</p> <p>Ver: IT01.PC03 - Plano Individual, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboração do PI - Monitorização, avaliação e revisão do PI
<p>Plano Individual</p> <p>Registo de Actividades e resultados</p>		<p>PI Monitorizado, revisto e avaliado</p>	DT	EI + AAE + C + S + P	C + PS	<p>7. Monitorização e Avaliação do Plano Individual</p> <p>Ver: IT01.PC03 - Plano Individual, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboração do PI - Monitorização, avaliação e revisão do PI
<p>Plano Individual</p>		<p>8. Actualização do Processo Individual do Cliente</p> <p>FIM</p>	DT	EI + OC	O	<p>8. Actualização do Processo Individual da Criança</p> <p>Sempre que aplicável, após a avaliação e revisão do PI, o Processo Individual da Criança é actualizado.</p> <p>Ver: IT01.PC03 - Plano Individual, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboração do PI - Monitorização, avaliação e revisão do PI

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada

- Projecto Educativo
- Relatórios e informações provenientes de outras instituições/ departamentos da Organização
- Ficha de Avaliação Diagnóstica
- Relatório do Programa de Acolhimento
- Informações diárias dos colaboradores que acompanham a criança
- Resultados das avaliações da implementação do Projecto Pedagógico e do Plano de Actividades de Sala
- Resultados da monitorização e avaliação do PI

Origem

- Cliente e/ou pessoas significativas
- Director Técnico
- Educador de Infância
- Ajudantes de Acção Educativa
- Parceiros

Saída

- Plano Individual executado
- Plano Individual avaliado
- Plano Individual revisto
- Projecto Pedagógico e Plano de Actividades de Sala revistos
- Serviços prestados
- Rescisão do contrato

Destino

- Cliente e/ou pessoas significativas
- Educador de Infância
- Ajudantes de Acção Educativa
- Parceiros
- Organização

Documentos de Referência

Instruções de trabalho

IT01.PC03 – Plano Individual

Impressos

IMP01.IT01.PC03 – Plano Individual

IMP02.IT01.PC03 – Relatório de Avaliação do Plano Individual

Indicadores

- Número de revisões do PI
- Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PI
- Grau de cumprimento do PI
- Grau de execução dos objectivos previstos
- % de reclamações relativas ao Plano Individual
- Grau de satisfação das crianças e famílias face ao Plano Individual
- Número de acções executadas / número de acções planeadas, por objectivo X 100
- Número de objectivos atingidos / número total de objectivos previstos
- Número de reclamações relativas ao Plano Individual / número total de reclamações X 100 / número total de clientes que contactam a Organização X 100

Gestor do processo

Director(a) Técnico(a)

IT01.PC03

Instrução de Trabalho – Plano Individual

I. ELABORAÇÃO DO PLANO INDIVIDUAL

I.1. Considerações Gerais

O Plano Individual (PI) é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades e expectativas da criança e da sua família. Tem como principais objectivos promover:

- A aquisição de competências que a criança ainda não adquiriu face à sua faixa etária..
- A manutenção das competências já adquiridas.

Os princípios a considerar aquando da elaboração, implementação e avaliação do Plano Individual são:

- A individualização e personalização do Plano Individual, respeitando os objectivos, os valores e os interesses, bem como as idiossincrasias da criança e da sua família.
- A dimensão holística do indivíduo, constituindo-se as categorizações meras abstracções que visam simplificar os registos e os processos de trabalho. Assim, deve haver uma integração coerente entre os vários objectivos e actividades definidos no Plano Individual.
- A participação activa da criança (sempre que possível) e da família, em todas as fases do processo, enquanto principal(is) agente(s) decisor(es).
- O trabalho em rede e em parceria, através da identificação de outras estruturas da comunidade sempre que necessário, privilegiando o mainstreaming das intervenções.
- O assumir de uma atitude de apoio por parte dos elementos da equipa, com uma comunicação ajustada e acessível para com a criança e a sua família.
- O direito da família consultar o Plano Individual, bem como solicitar a sua revisão.

I.2. Equipa Multidisciplinar

A elaboração do Plano Individual é dinamizada pelo gestor do processo em colaboração e articulação com todos os intervenientes:

- Educador de Infância.
- Ajudantes de Acção Educativa.
- Famílias das crianças ou outras pessoas significativas.
- Crianças, sempre que possível.
- Colaboradores de outros serviços ou entidades, sempre que necessário.

IT01.PC03 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Plano Individual

I.3. Dados de Entrada

O Plano Individual é elaborado tendo por base o conjunto de necessidades da criança e de expectativas da sua família, recolhidos através de:

- Ficha de Avaliação Diagnóstica (*IMP01.IT01.PC02*).
- Programa de Acolhimento do Cliente (*IMP03.IT03.PC02*).
- Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente (*IMP04.IT03.PC02*).
- Relatórios e informações provenientes de outras instituições.
- Outros.

I.4. Estrutura

O Plano Individual contém, nomeadamente, os seguintes elementos:

- Identificação da criança e sua família.
- Identificação do colaborador de referência da criança e da família (este colaborador pode não corresponder ao colaborador responsável pela sala em que a criança está inserida);
- Explicitação dos objectivos de intervenção individual com base nas competências e potencialidades da criança (*Ficha de Avaliação Diagnóstica - IMP01.IT01.PC02*), focando essencialmente os níveis de desenvolvimento e resultados desejáveis que se pretendem alcançar e que foram consensualizados com a família.
- Cuidados pessoais específicos (p.e. higiene, alimentação) a serem prestados à criança no estabelecimento.
- Actuação de cada elemento colaborador na implementação do Plano Individual. No caso de crianças com necessidades educativas especiais incluir colaboradores das entidades e serviços externos com relevo para o referido plano.
- Identificação dos modos de participação da família na intervenção educativa.
- Identificação de necessidades de intervenção multidisciplinar da criança e de apoio emocional à família (p.e. acompanhamento psicoterapêutico, terapia da fala).

Assim sendo e tendo por base as competências e potencialidades da criança e expectativas da família, bem como todo o conjunto de informações pertinentes, o gestor do processo estabelece os objectivos de intervenção da criança.

Estes objectivos são priorizados com a família e devem ser estabelecidos em função dos “Temas” ou áreas de desenvolvimento (ver *Ficha de Avaliação Diagnóstica - IMP01.IT01.PC02*), para os quais a criança revelou comportamentos “Emergentes” ou “Quase Alcançados”

Através do “*Comportamento observável*” são identificados os estado actual e o estado desejável de desenvolvimento da criança.

O “*Objectivo*” ou “*Resultado desejável*” deve ser estabelecido de forma clara e operacional tendo por base promover o desenvolvimento global da criança i.e., procurando estabelecer um equilíbrio entre os comportamentos onde a criança revela algumas dificuldades e as competências/aprendizagens que ela já alcançou até ao momento.

Fazem parte ainda destes objectivos os cuidados a ter na área da saúde, da promoção da autonomia e da higiene.

IT01.PC03 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Plano Individual

2. ARTICULAÇÃO DE PARCERIAS

O trabalho em rede e em parceria constitui-se como uma estratégia assaz pertinente para a operacionalização do Plano Individual. A adopção de tal estratégia pode visar não só a implementação de determinada(s) actividade(s), mas também a aquisição ou a cedência de recursos.

Deste modo, consoante os objectivos definidos no Plano Individual, são envolvidas, mobilizadas e dinamizadas estruturas da comunidade, tais como: outras creches, espaços lúdico-pedagógicos, como, por exemplo, museus, teatros, parques, etc. Podem ainda ser mobilizados outros serviços da própria Organização ou colaboradores externos.

No caso de ser estabelecida uma parceria, deverá ser formalizado um protocolo estabelecendo o âmbito e respectivas responsabilidades.

3. VALIDAÇÃO DO PLANO INDIVIDUAL

O Plano Individual deve ser validado por todos os envolvidos na sua elaboração, nomeadamente:

- Educador de Infância.
- Ajudantes de Acção Educativa.
- Famílias das crianças ou outras pessoas significativas.
- Crianças, sempre que possível.
- Colaboradores de outros serviços ou entidades, se aplicável.

4. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E REVISÃO DO PLANO INDIVIDUAL

O Plano Individual é avaliado e revisto, sempre que necessário e no mínimo, duas vezes por cada período a que se reporta, através do envolvimento de todos os interlocutores (educadores de infância, ajudantes de acção educativa, família, outros colaboradores (internos ou externos) tendo em consideração a faixa etária e o respectivo ritmo individual do desenvolvimento da criança.

Para esta avaliação são tidos em consideração:

- Os resultados da implementação do Projecto Pedagógico (*Plano de Actividades de Sala - IMP02.IT01.PC04*).
- Os resultados da avaliação do Projecto Pedagógico (*Relatório de Avaliação do Projecto Pedagógico - IMP03.IT01.PC04*).
- Relatórios e informações provenientes de outras instituições.
- Informações diárias do responsável pela criança.
- Os resultados da avaliação da satisfação (clientes, colaboradores e parceiros), bem como os resultados da supervisão dos serviços prestados. Esta supervisão é realizada pelos responsáveis pelo estabelecimento e, sempre que necessário, entidades ou serviços externos.
- Deve ser realizada com uma periodicidade regular (p.e. trimestralmente), estabelecida de acordo com os resultados alcançados na implementação do PI i.e., caso se registem dificuldades de funcionamento ou de adaptação da criança ou sua família, a supervisão deve ser realizada com uma periodicidade menor, podendo esta ser aumentada caso não se registem situações anómalas.

IT01.PC03 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Plano Individual

São efectuados, sempre que necessário e no mínimo no final de cada período de funcionamento, registos da avaliação e revisão do PI evidenciando os progressos das crianças (*Relatório de Avaliação do Plano Individual - IMP02.IT01.PC03*).

Os dados relativos à avaliação são tomados em consideração na planificação das actividades diárias da sala.

Os registos, devidamente datados e assinados, relativos à avaliação e revisão do PI fazem parte integrante do Processo Individual de cada criança.

O PI e respectivas avaliações e revisões são do conhecimento da família, disponibilizando-se as informações sobre as aquisições e progressos da criança.

Sempre que são envolvidos outros serviços e intervenientes (externos ou internos) com responsabilidade na prestação directa ou indirecta na implementação do PI, estes têm conhecimento, em tempo útil do Plano Individual e das respectivas revisões.

5.ACTUALIZAÇÃO DO PROCESSO INDIVIDUAL DA CRIANÇA

Sempre que aplicável, após a avaliação e revisão do Plano Individual, o Processo Individual da Criança é actualizado.

Sempre que as alterações e revisões do Plano Individual justifiquem alterações aos serviços contratualizados com a família e prestados no âmbito do contrato, este é alvo de revisão.

Nome: _____ Idade: _____ Anos _____ Meses: _____ Período de vigência: _____ / _____ / _____ a: _____ / _____ / _____

PI n.º(6) _____

Tema(1)	Objectivo/ Resultado Desejável (2)	Acções a Implementar (3)	Calendarização	Recursos a Envolver			Acompanhamento do PI(5)
				Recursos Humanos (4)	Recursos Materiais	Recursos Logísticos	

Pessoa de referência:

Família: _____

Outros serviços: _____

Data: _____ / _____ / _____

NOTAS:

(1) TEMA

Colocar nesta coluna o tema do Perfil de Desenvolvimento da Ficha de Avaliação Diagnóstica priorizado, quer pela família, quer pelo educador de infância responsável, principalmente aqueles que revelem indicadores comportamentos Emergentes ou Quase alcançados. Não esquecer de colocar ainda os cuidados a ter na área da saúde, da promoção da autonomia, da higiene, das necessidades de intervenção multidisciplinar e de apoio emocional à família (p.e. acompanhamento psicoterapêutico e terapia da fala). Deverá verificar-se um equilíbrio entre as competências emergentes identificadas e as que a criança ainda não realiza mas já devia realizar, procurando que o PI definido permita o seu desenvolvimento global.

(2) OBJECTIVO/RESULTADO DESEJÁVEL

Colocar nesta coluna os objectivos de intervenção, quer pela família quer pelo educador responsável. Estes devem procurar estabelecer um equilíbrio entre os comportamentos onde a criança revela algumas dificuldades, de acordo com a sua faixa etária (comportamentos **Emergentes ou Quase alcançados e Ainda não alcançados**) e as **competências/aprendizagens** que ela já alcançou (**Totalmente alcançado**), por forma a que estas últimas não sejam esquecidas pela criança, colocando em risco o seu desenvolvimento global. Procurar estabelecer um equilíbrio entre as competências já adquiridas e as que a criança tem que adquirir, para que esta estabilize as suas aprendizagens. Não esquecer de colocar ainda os indicadores ao nível dos cuidados a ter na área da saúde, da promoção da autonomia e da higiene. Estes indicadores devem ser colocados de forma clara e que permitam o estabelecimento de metas para a intervenção.

(3) ACÇÕES A IMPLEMENTAR

Colocar nesta coluna as actividades/brincadeiras que se pretendem implementar e que possibilitam à criança alcançar as áreas priorizadas. Estas actividades/brincadeiras devem procurar promover o desenvolvimento global das crianças, para que as aprendizagens já adquiridas sejam sedimentadas e não sejam esquecidas pela criança. Não esquecer de colocar ainda os objectivos e acções promotores dos cuidados pessoais a ter na área da saúde e da promoção da autonomia e da higiene, bem como treinos específicos que se verifiquem como necessários.

(4) RECURSOS HUMANOS

Colocar nesta coluna os recursos necessários à implementação da actividade/brincadeira, não esquecendo a colaboração das famílias e de intervenientes exteriores, identificando-os como sendo responsáveis por essa implementação ou como intervenientes.

(5) ACOMPANHAMENTO DO PI

Colocar nesta coluna os resultados que a criança vai alcançando no decurso da implementação do Plano Individual, bem como quaisquer alterações que se vão verificando como necessárias no decurso da implementação do mesmo e que podem conduzir à necessidade de uma avaliação e revisão do PI. Pode ser feita uma articulação com a parte do acompanhamento do Perfil de Desenvolvimento existente na *Ficha de Avaliação Diagnóstica (IMP01.IT01.PC02)*.

(6) PI N°

Identifica o número de revisões ao PI de cada criança já realizado até ao momento.

Relatório de Avaliação do Plano Individual

IMP02.IT01.PC03 - CRECHE

página 1 de 3

Identificação do Estabelecimento
Identificação do Grupo / Sala da Criança

Nome: _____ Idade: _____ Anos _____ Meses: _____ Período de vigência: _____/_____/____ a: _____/_____/_____

PI n.º(6): _____

Tema	Objectivo/ Resultado Desejável	Acções	Avaliação da Execução(1)	Principais Competências		Avaliação da Calendarização Prevista (2)	Recursos Envolvidos (3)		
				Adquiridas	Não Adquiridas e que deviam ter ocorrido		Recursos Humanos	Recursos Materiais	Recursos Logísticos

Pessoa de referência:

Identifique os principais indicadores da acomodação / adaptação da criança aos cuidados disponibilizados pelo estabelecimento

Identifique os principais resultados da avaliação da satisfação das famílias e dos colaboradores

(Fontes possíveis: Questionários de Avaliação de Satisfação do Cliente e do Colaborador, registros das Observações de Recepção Diária da Criança, Programa de Acolhimento Inicial, entre outros)

Identifique as principais dificuldades/constrangimentos encontrados na implementação do PI

Propostas de Intervenção Futura

Refira quais as principais propostas de intervenção futura com aquela criança, a implementar em articulação com a sua família, procurando evidenciar as suas competências e potencialidades, para revisão do PI

Data:

(Quando o Estabelecimento e os outros Serviços elaboraram o Relatório)

Organização:

Outros Serviços:

Data:

(Quando a Família tomou conhecimento do Relatório)

Família:

Notas: Esta folha pode ser fotocopiada tantas vezes quantas as necessárias

De acordo com a abrangência das conclusões da avaliação do PI em vigor pode se necessário proceder à sua revisão.

- (1) Identificar nesta coluna o grau de execução das acções previstas no PI, referindo se foi uma acção:

A = Planeada e executada com sucesso; B = Planeada e executada sem sucesso; C = Replaneada; D = Abandonada

Justificando o grau de execução apresentado: com Sucesso/objectivo atingido ou sem sucesso/objectivo não atingido, identificando as principais dificuldades encontradas na implementação ou não das acções previstas.

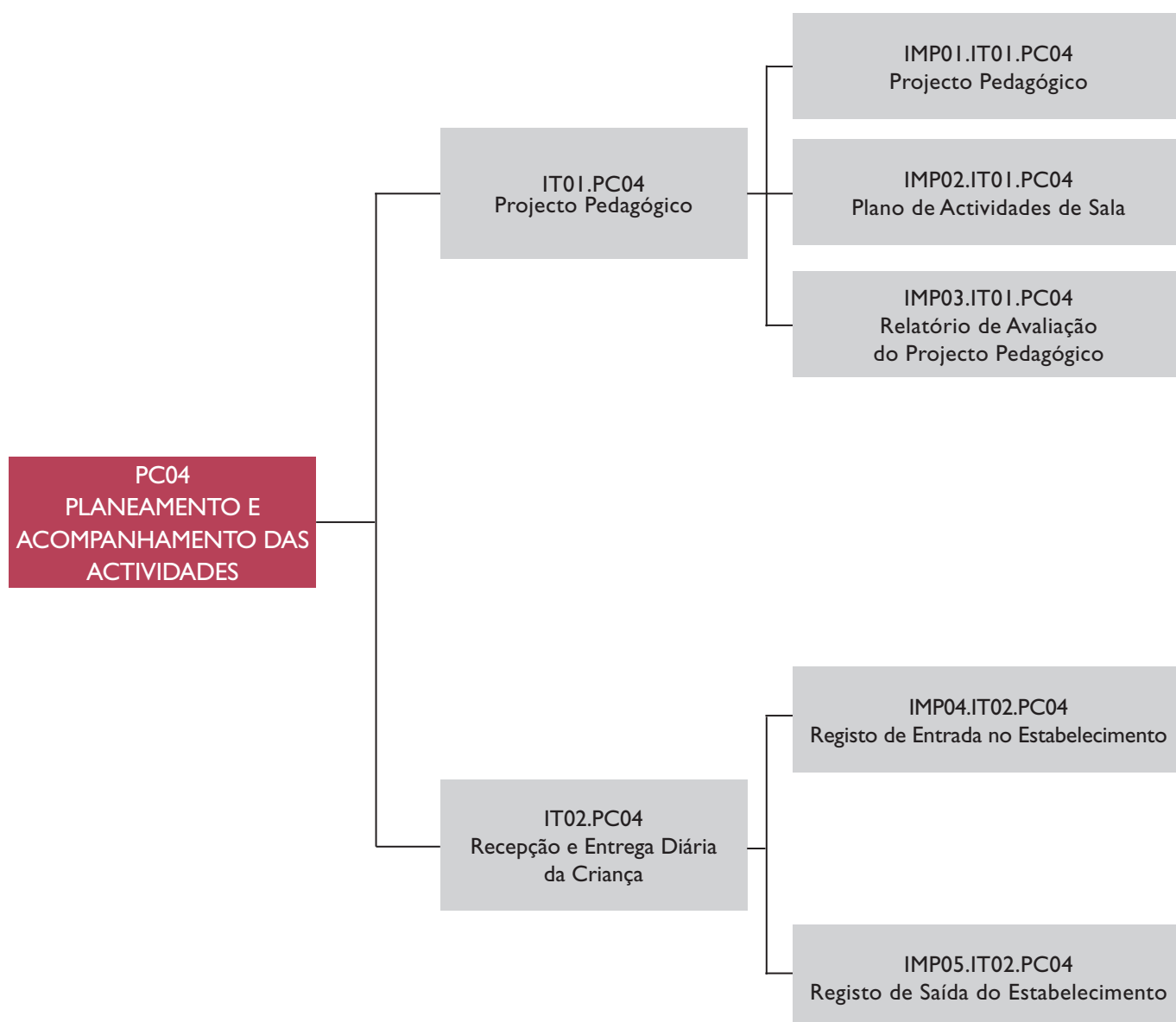
Identificar as acções não planeadas no PI; i.e. que ocorreram devido a actividades espontâneas e respectiva avaliação de execução (sucesso/sem sucesso).

- (2) Identificar o grau de adequação da calendarização prevista no PI (adequada, implementada mais cedo, implementada mais tarde, não implementada) face ao período de tempo em que a mesma foi implementada e justificar o desvio à calendarização.

- (3) Identificar a adequação dos recursos afectados à implementação de cada acção (adequada/não adequada, participou/não participou) e justificar. Identificar as principais dificuldades no envolvimento dos diferentes recursos e justificar.



PC 04
**Planeamento e
Acompanhamento
das Actividades**



PC04

Planeamento e Acompanhamento das Actividades

1. OBJECTIVO

Regras gerais a observar na elaboração, validação, implementação e revisão do Projecto Pedagógico e estabelecimento do Plano de Actividades de Sala da Creche.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores dos serviços responsáveis pela elaboração, validação e revisão do Projecto Pedagógico, pela elaboração do Plano de Actividades de Sala e pelo acompanhamento das actividades da Creche.

3. INDICADORES DO PROCESSO

São ferramentas essenciais para medir o desempenho dos Processos.

A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do modelo organizacional e dos objectivos estratégicos da instituição.

Os indicadores apresentados na matriz do processo são exemplos possíveis.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
Projecto Educativo da Creche Planos Individuais Necessidades diárias específicas Relatório de Actividades do ano anterior Recursos disponíveis	<pre> graph TD Start([INÍCIO]) --> Step1[1. LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES] Step1 --> Dec1{EXISTEM RECURSOS NECESSARIOS?} Dec1 -- SIM --> Step3[3. ELABORAÇÃO DO PROJECTO PEDAGÓGICO (PP)] Dec1 -- NÃO --> Step2[2. ARTICULAÇÃO PARCERIAS] Step2 --> Step3 Step3 --> Step4[4. VALIDAÇÃO DO PP POR TODAS AS ENTIDADES] Step4 --> Dec2{É NECESSÁRIO REVER PP?} Dec2 -- SIM --> Step5[5. REFORMULAÇÃO DO PP] Dec2 -- NÃO --> A((A)) Step5 --> B((B)) B --> Step4 </pre>	Necessidades indentificadas	DT	EI + AAE + OC	C + PS	1. Levantamento de Necessidades Ver: IT01.PC04 - Projecto Pedagógico, contém: - Elaboração do Projecto Pedagógico - Monitorização, avaliação e revisão do Projecto Pedagógico
Necessidades identificadas Necessidades de Recursos externos		Parcerias Articuladas		DT + P	O	2. Artivulação de Parcerias Ver: IT01.PC04 - Projecto Pedagógico, contém: - Elaboração do Projecto Pedagógico - Monitorização, avaliação e revisão do Projecto Pedagógico
Necessidades identificadas Necessidades de Recursos externos IMP01.IT01.PC04- Projecto Pedagógico IMP02.IT01.PC04- Plano de Actividades de Sala		Projecto Pedagógico Elaborado Plano de Actividades de Sala elaborado	DT		C + PS	3. Elaboração do Projecto Pedagógico (PP) Ver: IT01.PC04 - Projecto Pedagógico, contém: - Elaboração do Projecto Pedagógico - Monitorização, avaliação e revisão do Projecto Pedagógico
Projecto Pedagógico Plano de Actividades de Sala		Projecto Pedagógico validado Plano de Actividades de Sala validado	DT	EI + AAE + OC + C + PS	C + PS	4. Validação do Projecto Pedagógico por todas as entidades Ver: IT01.PC04 - Projecto Pedagógico, contém: - Elaboração do Projecto Pedagógico - Monitorização, avaliação e revisão do Projecto Pedagógico
Projecto Pedagógico Plano de Actividades de Sala		Projecto Pedagógico reformulado Plano de Actividades de Sala reformulado	DT	EI + AAE + OC + C + PS	C + PS	5. Reformulação do Projecto Pedagógico Ver: IT01.PC04 - Projecto Pedagógico, contém: - Elaboração do Projecto Pedagógico - Monitorização, avaliação e revisão do Projecto Pedagógico

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
Projecto Pedagógico Plano de Actividades de Sala IMP04.IT02.PC04- Registo de Entrada no Estabelecimento IMP05.IT02.PC04- Registo de Saída do Estabelecimento		Projecto Pedagógico implementado Plano de Actividades implementado Registo de Entrada no Estabelecimento preenchido Registo de Saída do Estabelecimento preenchido	DT	EI + AAE + OC	C + PS	6. Implementação do Projecto Pedagógico Ver: IT01.PC04 - Projecto Pedagógico, contém: - Elaboração do Projecto Pedagógico - Monitorização, avaliação e revisão do Projecto Pedagógico Ver: IT02.PC04 - Recepção e Entrega Diária da Criança, contém: - Recepção e Entrega Diária da Criança
Projecto Pedagógico Plano de Actividades de Sala Registo de Entrada no Estabelecimento preenchido Registo de Saída do Estabelecimento preenchido IMP02.IT01.PC04 - Relatório de Avaliação do Projecto Pedagógico		Projecto Pedagógico monitorizado, avaliado e revisto	DT	EI + AAE + OC + C + PS + P	C + PS	7. Monitorização e Avaliação do Projecto Pedagógico Ver: IT01.PC04 - Projecto Pedagógico, contém: - Elaboração do Projecto Pedagógico - Monitorização, avaliação e revisão do Projecto Pedagógico Ver: IT02.PC04 - Recepção e Entrega Diária da Criança, contém: - Recepção e Entrega Diária da Criança
Projecto Pedagógico Plano de Actividades de Sala		Projecto Pedagógico arquivado Plano de Actividades de Sala arquivado Processo individual do cliente actualizado	DT	EI + AAE + OC	C + PS	8. Arquivo Ver: IT01.PC04 - Projecto Pedagógico, contém: - Elaboração do Projecto Pedagógico ; - Monitorização, avaliação e revisão do Projecto Pedagógico

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> • Projecto Educativo • Necessidades das crianças e expectativas das famílias • Necessidades diárias específicas (necessidades pontuais não contempladas no Projecto pedagógico e no Plano de Actividades de Sala) • Relatório de Actividades do ano anterior • Recursos disponíveis • Processos Individuais 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou pessoas significativas • Director técnico • Equipa técnica • Equipa de pessoal auxiliar

Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> • Projecto Pedagógico implementado e revisto • Acções de formação junto das famílias • Plano de Actividades de Sala • Relatório de Avaliação do Projecto de Pedagógico • Resultados dos clientes • Serviços prestados • Rescisão do contrato 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou pessoas significativas • Director técnico • Equipa técnica • Equipa de pessoal auxiliar • Parceiros

Documentos de Referência

Instruções de trabalho	Impressos
IT01.PC04 – Projecto Pedagógico	IMP01.IT01.PC04 – Projecto Pedagógico IMP02.IT01.PC04 – Plano de Actividades de Sala IMP03.IT01.PC04 – Relatório de Avaliação do Projecto Pedagógico
IT02.PC04 – Recepção e Entrega Diária da Criança	IMP04.IT02.PC04 – Registo de Entrada no Estabelecimento IMP05.IT02.PC04 – Registo de Saída no Estabelecimento

Indicadores

<ul style="list-style-type: none"> • Número de revisões do Projecto Pedagógico 	
<ul style="list-style-type: none"> • Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do Plano Pedagógico 	
<ul style="list-style-type: none"> • Grau de cumprimento do Plano Pedagógico 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de acções executadas / número de acções planeadas, por objectivo X 100
<ul style="list-style-type: none"> • Grau de execução dos objectivos previstos 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de objectivos atingidos / número total de objectivos previstos X 100
<ul style="list-style-type: none"> • % de reclamações relativas ao Projecto Pedagógico 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de reclamações relativas ao Projecto Pedagógico / número total de reclamações X 100
<ul style="list-style-type: none"> • Grau de satisfação dos clientes face ao Projecto Pedagógico 	

Gestor do processo

Director(a) Técnico(a)

IT01.PC04

Instrução de Trabalho – Projecto Pedagógico

I. ELABORAÇÃO DO PROJECTO PEDAGÓGICO

I.1. Considerações Gerais

A elaboração do Projecto Pedagógico para cada grupo de crianças deve ser adequado em termos linguísticos, sociais e culturais, procurando reconhecer as crianças como seres únicos e individuais.

O estabelecimento ao estruturar e planificar o conjunto de actividades a realizar por cada grupo de crianças pertencentes a uma sala, deve ter em atenção os seguintes princípios/regras:

- Promover um conjunto de cuidados, de forma equilibrada e adequada ao nível da segurança, higiene e nutrição, promotoras do desenvolvimento global das crianças.
- Desenvolver condições adequadas de acordo com as características individuais de cada criança, recorrendo a diferentes estratégias tais como a experimentação, a inquirição e a observação de actividades/brincadeiras.
- Encorajar as crianças a explorarem o meio que as rodeia (p.e. aprender as funções dos objectos, a classificar objectos em grupos, a experimentar novos espaços e novos materiais, a colocar questões sobre o que as rodeia, a manter conversações com os colaboradores, a descobrir novas áreas como a linguagem e a desenvolver actividades criativas).
- Procurar promover um ambiente seguro e promotor do desenvolvimento de actividades/brincadeiras de exploração motora e sensorial por parte das crianças (ver Anexo A – Relacionamento e Anexo D – Características do material lúdico-pedagógico), respeitando as características individuais de cada uma e a sua tolerância face aos estímulos.
- Procurar assegurar, de forma equilibrada e adaptada às competências das crianças, ocasiões para brincar no interior e exterior do estabelecimento.
- Estabelecer um equilíbrio entre:
 - As interacções individuais, em pequeno e grande grupo.
 - As rotinas da sala.

IT01.PC04 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Projecto Pedagógico

- Os cuidados pessoais de cada criança (alimentação, descanso, saúde, higiene) que devem ocorrer de forma individualizado e, sempre que possível, dentro de um horário que permita a criação de rotinas e de comportamentos de auto-regulação por parte de cada criança:
 - As actividades/brincadeiras planificadas e espontâneas.
 - Os interesses e competências individuais de cada criança.
- Promover a participação activa da equipa de sala e da família na sua concepção, implementação, avaliação e revisão.
- Promover a participação activa das crianças, encorajando o desenvolvimento da sua autonomia, independência, capacidade de escolha, de experimentar novos desafios e de auto-expressão (Anexo A – Relacionamento e Anexo D – Características do material lúdico-pedagógico), em que estas são incentivadas a:
 - Discutir as suas ideias e interesses por actividades/brincadeiras tomando parte na selecção das actividades a realizar.
 - Estar em pequenos grupos a realizar actividades/brincadeiras por si seleccionados.
 - A reflectir sobre o seu comportamento e a utilizar estratégias de resolução de problemas.
- Os colaboradores encontram-se disponíveis para apoiar as crianças na realização das suas actividades e na prestação dos cuidados pessoais, permitindo-lhes a iniciativa na exploração do espaço e do material lúdico-pedagógico, respeitando as suas escolhas e não intervindo mais do que o necessário.
- De acordo com as suas competências, é possível às crianças brincarem sem a participação do adulto, mantendo este a adequada supervisão da actividade/brincadeira.

O colaborador responsável pela elaboração do Projecto Pedagógico deve ter em atenção o grupo a que se destina. Para as crianças mais pequenas deve ser dado um maior relevo à prestação de cuidados enquanto actividade revestida de intencionalidade educativa, em torno da qual a criança processa as suas aprendizagens e estrutura o seu desenvolvimento.

1.2. Equipa Multidisciplinar

O Projecto Pedagógico é realizado pelo educador de infância responsável pela sala, em articulação com:

- Ajudantes de acção educativa.
- Famílias das crianças ou outras pessoas significativas.
- Crianças, sempre que possível.
- Colaboradores de outros serviços ou entidades, sempre que necessário.

1.3. Dados de Entrada

O Projecto Pedagógico é elaborado com base nos seguintes elementos:

- Os objectivos estabelecidos no Projecto Educativo do estabelecimento.
- As necessidades das crianças e expectativas das famílias.
- A identificação das prioridades de intervenção individuais.
- Os recursos disponíveis e/ou a adquirir.
- Os recursos disponíveis na comunidade, próxima e alargada.
- Os recursos disponibilizados pelos parceiros, formais e informais.
- Na elaboração do Projecto Pedagógico podem ainda ser contemplados outros elementos considerados pertinentes (p.e. plano de sensibilização da comunidade para os cuidados a prestar às crianças da primeira infância).

IT01.PC04 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Projecto Pedagógico

1.4. Estrutura

O gestor do processo, com base nos dados referidos, procede ao preenchimento do *IMPO1.IT01.PC04 – Projecto Pedagógico*, que contem os seguintes campos:

- Contextualização.
- Período a que se reporta.
- Caracterização do grupo de crianças a que se destina.
- Constituição da equipa.
- Definição dos objectivos operacionais.
- Conjunto de estratégias e métodos para operacionalização desses objectivos.
- Plano de Actividades Sociopedagógicas.
- Plano de Formação/Informação.
- Recursos a afectar à implementação (humanos, físicos e financeiros e da comunidade).
- Calendarização, horários e complementaridades com outros serviços e actividades quer do estabelecimento quer da comunidade/parceiros.
- Metodologia de divulgação do projecto pedagógico.

1.5. Composição do Projecto Pedagógico

Ao nível das actividades/brincadeiras, o Projecto Pedagógico é composto por:

1.5.1. Plano de Actividades Sociopedagógicas – consiste no conjunto de actividades, estruturadas e espontâneas, adequadas a um determinado conjunto de crianças e nas quais se encontram subjacentes intenções educativas promotoras do desenvolvimento global de cada criança (físico, social, emocional, linguístico e cognitivo).

Independentemente do currículo pedagógico adoptado pelo estabelecimento e de acordo com o grupo etário e respectivas competências das crianças a que se destina, a elaboração do Plano de Actividades Sociopedagógicas tem em consideração as diferentes áreas pertinentes ao desenvolvimento global das crianças, designadamente:

- Desenvolvimento motor (desenvolvimento da motricidade fina e grossa).
- Desenvolvimento cognitivo (principalmente as áreas relacionadas com o desenvolvimento da linguagem oral e escrita, o pensamento lógico-matemático e científico).
- Desenvolvimento pessoal e social.
- Pensamento criativo através da expressão do movimento, da música, da arte, das actividades visuo-espaciais.

1.5.2. O Plano de Formação/Informação – consiste no conjunto de acções de formação/sensibilização identificadas tendo por base um levantamento das necessidades dirigido às crianças e/ou às famílias.

Para a elaboração e implementação do Plano de Formação/Informação, são envolvidas todas as partes interessadas, nomeadamente:

- Colaboradores do estabelecimento.
- Famílias.
- Crianças, sempre que possível.
- Parceiros (representantes de outros serviços e da comunidade).

Para o levantamento das necessidades são tidos em consideração, os seguintes elementos:

IT01.PC04 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Projecto Pedagógico

- Os resultados da avaliação do Plano de Formação/Informação anterior.
- Informação da avaliação da satisfação e da supervisão.
- A avaliação da implementação dos Planos Individuais e dos Planos de Actividades de Sala.
- Observação quotidiana do contacto com as famílias e crianças, pedidos e sugestões das famílias.

Sempre que necessário, e tendo por base o desenvolvimento de cada criança e as necessidades das famílias, este plano é revisto, em estreita articulação com as entidades e serviços envolvidos na sua elaboração e implementação, de forma a permitir a planificação de outros momentos formativos.

No final de cada acção, a mesma deve ser alvo de avaliação por parte de todos os intervenientes, cujo resultado deve constar no processo individual da criança.

A avaliação da eficácia da formação/informação é realizada pelo estabelecimento.

Estão asseguradas as condições para a participação das crianças e suas famílias nas acções de formação/informação (p.e. transporte e acompanhamento das crianças durante o período formativo das famílias, autorização da família).

2. ARTICULAÇÃO DE PARCERIAS

O trabalho em rede e em parceria constitui-se como uma estratégia assaz pertinente para a operacionalização do Projecto Pedagógico. A adopção de tal estratégia pode visar não só a implementação de determinada(s) actividade(s), mas também a aquisição ou a cedência de recursos.

Deste modo, consoante os objectivos definidos no Projecto Pedagógico, são envolvidas, mobilizadas e dinamizadas estruturas da comunidade, tais como: outras creches, espaços lúdico-pedagógicos, como, por exemplo, museus, teatros, parques, etc. Podem ainda ser mobilizados outros serviços da própria Organização ou colaboradores externos.

No caso de ser estabelecida uma parceria, deverá ser formalizado um protocolo estabelecendo o âmbito e respectivas responsabilidades.

3. VALIDAÇÃO DO PROJECTO PEDAGÓGICO

O Projecto Pedagógico deve ser validado por todos os envolvidos na sua elaboração, nomeadamente:

- Educador de Infância.
- Ajudantes de Acção Educativa.
- Famílias das crianças ou outras pessoas significativas.
- Crianças, sempre que possível.
- Colaboradores de outros serviços ou entidades, se aplicável.

4. IMPLEMENTAÇÃO DO PROJECTO PEDAGÓGICO

Com base no *Projecto Pedagógico*, o responsável por cada sala elabora o respectivo *Plano de Actividades de Sala*, utilizando para o efeito o *IMPO2.IT01.PC04*.

IT01.PC04 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Projecto Pedagógico

4.1. Elaboração do Plano de Actividades de cada Sala

Os planos de actividade de sala devem ser realizados com uma periodicidade regular, preferencialmente, diária.

Na operacionalização deste plano de actividades importa ter um conjunto de sugestões ao nível do relacionamento inter e intrapessoal descritas no *Anexo A – Relacionamento*.

A elaboração do plano de actividades de cada sala procura rentabilizar as áreas e espaços interiores e exteriores e tem em consideração os seguintes aspectos:

- Os ritmos de desenvolvimento de cada criança, procurando estruturar as actividades/brincadeiras de forma graduada e aumentando o seu grau de complexidade à medida que a criança vai adquirindo novas competências.
- A faixa etária do grupo de crianças a que se destina o plano de actividades de sala.
- O facto de a aprendizagem nas crianças mais pequenas ocorrer essencialmente através de actividades individualizadas na prestação de cuidados pessoais.
- À medida que as crianças se vão desenvolvendo, a aprendizagem passa a ser realizada através da introdução de actividades não planificadas.
- Para a faixa etária mais elevada a aprendizagem das crianças deverá processar-se através da introdução de actividades planificadas e estruturadas.
- O respeito pelos interesses individuais de cada criança.
- E que todas circulem pelo máximo de espaços e áreas disponíveis.

O Plano de Actividades de cada Sala é composto por:

- Plano das rotinas ou cuidados pessoais básicos, flexível e individualizado, de acordo com as necessidades de cada criança.
- Actividades/brincadeiras livres e espontâneas que ocupam grande parte do dia.
- Actividades/brincadeiras de aprendizagem estruturadas e experiências de jogo adequadas ao grupo de crianças em questão, promovendo a aquisição de competências individuais e em grupo.

4.2. Implementação do Plano de Actividades de cada Sala

Na operacionalização deste plano importa ter um conjunto de sugestões ao nível do relacionamento inter e intrapessoal descritas no *Anexo A – Relacionamento*.

A implementação do Plano ocorre em dois períodos – o período da manhã e o da tarde.

A organização do período de permanência das crianças no estabelecimento encontra-se a cargo dos colaboradores (educador de infância e ajudante de acção directa), especialmente do colaborador responsável por cada grupo.

Período da manhã

- A fase de recepção e acolhimento das crianças que segue o estabelecido na *IT02.PC04 – Recepção e Entrega Diária da Criança*.
- A fase de adaptação, em que é permitido às crianças a permanência num espaço da sala, confortável e sossegado (espaço de transição), procurando adaptar-se ao novo período do dia que começa. Durante este período, e dependendo da faixa etária das crianças e respectiva autonomia, pode proceder-se:

IT01.PC04 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Projecto Pedagógico

- A actividades espontâneas, verificando a possibilidade de introduzir algumas actividades mais planificadas, no caso de crianças mais pequenas.
- À planificação de algumas das actividades, procurando que as crianças tenham acesso às diferentes áreas e actividades disponíveis na sala (i.e. que as crianças não se dirijam sempre para as mesmas áreas).
- A fase de prestação de cuidados pessoais individualizados a cada criança, salientando-se:
 - Momento de higiene pessoal (*IT01.PC05 - Cuidados de Higiene*).
 - Momento das refeições (*IT03.PC05 - Apoio na Alimentação*).
 - Momentos de descanso (*IT04.PC05 - Momentos de Descanso*).
- Fase de dinamização de actividades divididas em:
 - Actividades espontâneas vão ocupar a maior parte do período da manhã, das crianças mais pequenas e de colo. Estas actividades são aproveitadas para promover a aquisição de aprendizagens, procurando dar contexto e estruturação às actividades em que as crianças se envolvem.
 - Actividades planificadas e estruturadas que devem ocorrer, pelo menos uma vez durante este período, principalmente para as crianças mais velhas e com maior autonomia.
- Sempre que possível é proporcionada uma saída ao exterior, para realização de actividades espontâneas e planificadas.

Período da tarde

- À medida que as crianças vão acordando, são levadas para o espaço de transição, para realizar actividades espontâneas e mais sossegadas. Durante este período, e dependendo da faixa etária das crianças e respectiva autonomia, realizar-se uma nova planificação de actividades.
- O período da tarde é ocupado com actividades planificadas e espontâneas e prestação de cuidados pessoais.
- A fase de preparação para a entrega das crianças às famílias segue o estabelecido na *IT02.PC04 – Recepção e Entrega Diária da Criança*.
- A fase de transição, em que as crianças permanecem num espaço da sala, confortável e sossegado (espaço de transição), onde principalmente as mais velhas, já só se encontram a realizar actividades espontâneas, que permitam uma transição suave para os cuidados da família (p.e. sentadas a contar histórias, fazer puzzles, ver um vídeo).
- As crianças mais pequenas, de acordo com a sua autonomia, poderão estar num espaço a sociabilizar com as mais velhas, sob a supervisão de um colaborador.
- A fase de entrega das crianças às famílias é realizada de acordo com o estabelecido na *IT02.PC04 – Recepção e Entrega Diária da Criança*.

Durante a implementação do Projecto Pedagógico, os responsáveis pelo estabelecimento devem promover **actividades de acompanhamento na preparação da saída da resposta social**, definindo as regras para acompanhamento das famílias e suas crianças, encontrando-se o estabelecimento disponível para:

- Esclarecer eventuais dúvidas da família no que se refere ao encaminhamento futuro da sua criança.
- Disponibilizar informação sobre as respostas ou serviços disponíveis na comunidade onde a família se insere e eventuais procedimentos (p.e. moradas, serviços prestados, onde proceder à inscrição).

IT01.PC04 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Projecto Pedagógico

4.3. Responsabilidades dos Colaboradores

Com o objectivo de estruturar as aprendizagens das crianças para promover a sua independência, autonomia e auto-estima, os colaboradores (educador de infância e ajudante de acção directa) são responsáveis pelo acompanhamento das suas actividades em cada sala, tendo como funções:

- Manter uma interacção social positiva com a criança para satisfazer as necessidades e interesses de cada uma.
- Assegurar que as actividades individuais são realizadas em função dos objectivos do grupo.
- Observar atentamente o grupo e intervir de forma a evitar a ocorrência de conflitos (p.e. ter vários brinquedos iguais, criar espaços diferenciados para brincadeiras mais activas e mais calmas).
- Propor actividades e material de acordo com os interesses de cada criança e os objectivos a atingir.
- Facultar o apoio necessário e sempre que solicitado pelas crianças, explicando ou simplificando a actividade.
- Descrever o que a criança está ou vai fazer (p.e. explica as regras de segurança de determinada actividade, diz o nome das coisas, fala com a criança sobre os trabalhos e a utilização da cor).
- Colocar e responder a questões.
- Promover situações de interacção com outras crianças e com outros adultos.
- Envolver a criança em situações complexas procedendo à sua simplificação e divisão em tarefas mais simples e acessíveis.
- Promover a aprendizagem de competências específicas sempre que a criança demonstra disponibilidade para o fazer (p.e. faz brincadeiras de blocos e de faz de conta).
- Utilizar as actividades da vida diária e as rotinas de cada criança para promover a aquisição de novas competências pessoais e sociais.
- Participar na actividade em que a criança se encontra envolvida, mas não lhe retirando o domínio da situação.
- Manter um equilíbrio entre as necessidades de exploração independente da criança e o apoio que lhe é prestado pelos colaboradores.
- Respeitar os ritmos de cada criança e não impor a realização de determinada actividade.
- Permitir uma transição entre as tarefas ou actividades de forma suave e despreocupada:
 - dando espaço à criança para terminar o que está a fazer;
 - evitando um período de espera entre actividades;
 - prevenindo a ocorrência de situações disruptivas (p.e. os brinquedos são retidos antes que uma criança vá para a sesta).
- Possibilitar, de acordo com o desenvolvimento de cada criança:
 - diversas actividades e materiais do seu interesse;
 - períodos de tempo livre, nunca menos de meia hora em cada período do dia e sempre que possível no espaço exterior estabelecimento.
- Explicar os motivos quando é necessário interromper uma actividade/brincadeira.
- Valorizar o esforço da criança durante a realização da actividade.
- Disponibilizar tempo suficiente para que as crianças possam:
 - explorar o material e o espaço que as rodeia por forma a compreendê-los;
 - desenvolver a sua imaginação através de experiências linguísticas ricas e diversificadas;
 - exercitar as novas competências;
 - envolver-se em diálogo com os outros (colaboradores e outras crianças), de forma a possibilitar o desenvolvimento das suas capacidades de comunicação e enriquecer o seu vocabulário.

IT01.PC04 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Projecto Pedagógico

Com o propósito de desenvolver determinada competência ou comportamento, o colaborador transmite informações sobre as actividades/brincadeiras a dar continuidade em casa e sugere brinquedos e alimentos supostamente mais adequados à criança em causa.

Decorrente da implementação do Plano de Actividades de Sala, são efectuados registos relativos às aquisições e competências de cada criança no *IMP01.IT01.PC03 – Plano Individual*, para permitir a avaliação do desenvolvimento da criança e da intervenção da sala.

As famílias são informadas das aquisições e progressos da criança, disponibilizando-se informação pertinente para a adequação da sua intervenção educativa (*IMP01.IT01.PC02 – Ficha de Avaliação Diagnóstica e IMP02.IT01.PC04 - Plano de Actividades de Sala*).

5. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO PROJECTO PEDAGÓGICO

O *Projecto Pedagógico* é avaliado e revisto, com a participação de todos os intervenientes (p.e. famílias, parceiros), semestralmente ou sempre que necessário.

Para a sua revisão e avaliação devem ser considerados os seguintes elementos:

- Avaliação dos *Planos de Actividades de Sala*.
- Avaliação dos *Planos Individuais*, se aplicável.
- Informação proveniente da avaliação da satisfação das famílias, crianças e colaboradores (p.e. resultados dos questionários de avaliação de satisfação, resultados das reuniões com as famílias, contactos diários com as famílias).
- Informação dos resultados da supervisão efectuada aos serviços prestados.

As actividades de monitorização, avaliação e revisão deverão envolver sempre todos os intervenientes no processo (colaboradores directos e indirectos, criança, sempre que possível, família e outros), com vista a melhorar a qualidade dos serviços e adequá-los às necessidades dos clientes que, ao longo do tempo, vão surgindo.

No sentido da melhoria contínua, a Organização deve ainda avaliar a eficácia e a eficiência das actividades que está a desenvolver para os clientes, identificando um referencial de medição e avaliação do seu desempenho.

É elaborado um relatório com os resultados desta avaliação, utilizando para o efeito o *IMP03.IT01.PC04 – Relatório de Avaliação do Projecto Pedagógico*.

O resultado da avaliação e revisão do *Projecto Pedagógico* deverá ser do conhecimento de todos os intervenientes.

6. ACTUALIZAÇÃO DO PROCESSO INDIVIDUAL DA CRIANÇA

Sempre que aplicável, após a avaliação e revisão do *Projecto Pedagógico*, o *Processo Individual da Criança* é actualizado.

Sempre que as alterações ao *Projecto Pedagógico* justifiquem mudanças nos serviços contratualizados entre ambas as partes, o contrato é revisto.

IT02.PC04

Instrução de Trabalho – Recepção e Entrega Diária da Criança

I. RECEPÇÃO DA CRIANÇA

A recepção da criança é feita por um colaborador designado, que:

- Regista a hora de entrada no *IMP04.IT02.PC04 – Registo de Entrada no Estabelecimento*.
- Identifica os pertences da criança entregues pela família (p.e. vestuário, brinquedos, fraldas).

Caso a família preste informações relevantes que possam alterar o planeamento das actividades (p.e. saúde da criança, alimentação alterada, etc.), o colaborador regista-as no campo “observações” do *IMP04.IT02.PC04 – Registo de Entrada no Estabelecimento*. É entregue uma cópia deste impresso ao responsável pela coordenação das actividades da sala que procede à adequação da intervenção educativa. À medida que as crianças vão entrando na sala, as informações facultadas pelas famílias são inscritas no *IMP02.IT01.PC04 – Plano de Actividades de Sala*, de forma a serem consideradas nas rotinas e actividades desse dia.

2. IMPLEMENTAÇÃO DAS ACTIVIDADES E CUIDADOS PESSOAIS

Entre as actividades de recepção e de entrega da criança aos cuidados da resposta social Creche decorre a implementação do Projecto Pedagógico (*IMP01.IT01.PC04*), operacionalizado através dos Planos de Actividades de Sala (*IMP02.IT01.PC04*) onde estão inscritas as actividades e cuidados pessoais das crianças.

3. PREPARAÇÃO DA CRIANÇA PARA ENTREGA

A preparação da criança para entrega é realizada, pelo colaborador responsável, fundamentalmente a três níveis:

- Físico (p.e. os pertences da criança encontram-se devidamente arrumados no seu saco ou mala e o seu casaco e brinquedo preferido encontram-se preparados para serem entregues à família).
- Higiénico (p.e. a criança encontra-se de mãos lavadas, fralda trocada e com roupa limpa).
- Emocional (p.e. o colaborador fala com a criança avisando-a da chegada da família).

IT02.PC04 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Recepção e Entrega Diária da Criança

4. ENTREGA DA CRIANÇA

A criança só deve ser entregue a pessoa autorizada (ver *IMP03.IT02.PC01 – Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos*). Caso o colaborador esteja em presença de uma pessoa não autorizada, deverá contactar com as pessoas autorizadas para obtenção de autorização da entrega da criança. A criança fica à guarda do estabelecimento até ser obtida a devida autorização ou a chegada da pessoa autorizada.

5. COLABORADOR PRESTA INFORMAÇÃO SOBRE AS AQUISIÇÕES DA CRIANÇA

Na entrega da criança, o colaborador presta informação sobre as situações relevantes ocorridas durante o dia (p.e. comportamento durante a refeições, aspectos de saúde, etc.) e encontrando-se disponível para consulta, o registo das actividades realizadas durante o dia (*IMP02.IT01.PC04 - Plano de Actividades de Sala*).

6. REGISTO DA HORA DE SAÍDA E DA PESSOA A QUAL FOI ENTREGUE A CRIANÇA

O colaborador regista no *IMP05.IT02.PC04 – Registo de Saída do Estabelecimento* a hora de saída da criança e o nome da pessoa à qual a criança foi entregue.

5. Outros Aspectos Relevantes

Podem ser identificados outros planos considerados pertinentes para o Estabelecimento e respectiva articulação do Projecto Pedagógico com os mesmos

Áreas a trabalhar	Actividades a realizar	Recursos necessários			Envolvimento		Calendarização							Metas a alcançar	Estratégias de avaliação								
		Humanos	Materiais	Logísticos	Famílias	Parceiros	J	F	M	A	M	J	J			A	S	O	N	D			

F – METODOLOGIA DE DIVULGAÇÃO DO PROJECTO PEDAGÓGICO

Identificar as estratégias de divulgação do Projecto Pedagógico junto das famílias das crianças a que o mesmo se destina, junto dos restantes serviços e respostas do estabelecimento e junto dos parceiros e restantes serviços externos necessários à sua implementação

G – OBSERVAÇÕES

Data:

Grupo de Famílias:

Parceiros:

Responsável pelo Grupo de Crianças:

Organização:

(Identificação de quando e de quem elaborou o Projecto Pedagógico)

(Identificação de quem valida o Projecto Pedagógico)

A – PERÍODO A QUE SE REPORTA A PLANIFICAÇÃO

Período de vigência: ____ / ____ / ____ a: ____ / ____ / ____

B – PLANIFICAÇÃO, AVALIAÇÃO E PROPOSTAS DE REFORMULAÇÃO

Planeamento das Actividades / Brincadeiras ⁽¹⁾			
Tema ⁽²⁾	Descrição ⁽³⁾	AM	PM

Registo ⁽⁴⁾					Observações ⁽⁵⁾
Planeadas		Exp.	Ind.	Gr.	
R	NR				

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

(1) Actividades / Brincadeiras: importa referir quais as actividades (individuais e de grupo) que se pretende implementar durante o dia (período da manhã - **AM** e período da tarde - **PM**) por forma a alcançar os objectivos do PI de cada criança e do Projecto Pedagógico, abarcando as diferentes áreas do desenvolvimento da criança. Ter em consideração que nestas faixas etárias, especialmente para as crianças de berçário, a maior parte das actividades dinamizadas passa essencialmente pela prestação de cuidados pessoais que devem ser aproveitados como ocasiões privilegiadas para promover o desenvolvimento global da criança.

(2) Tema: referir quais os temas / áreas de desenvolvimento (de acordo com as fichas de avaliação diagnóstica das crianças do grupo) que vão ser priorizados no período a que se reporta a planificação.

(3) Descrição: identificar quais as actividades (individuais e/ou de grupo) que se serão trabalhadas com aquele grupo de crianças.

(4) Registo da execução das actividades: registar se as actividades planeadas se realizaram (**R**) ou se não se realizaram (**NR**), se ocorreram actividades espontâneas (**Exp.**) e se as actividades que ocorreram foram actividades individuais (**Ind.**) ou de grupo (**Gr.**).

(5) Observações: realizar uma apreciação / avaliação sobre as actividades (espontâneas e/ou planificadas) abordando se foram realizadas no interior ou exterior e qual o seu sucesso e adequação face às crianças a que se destinaram. Se as actividades foram planificadas importa saber se decorreram conforme o planificado ou não, qual a adequação do planificado ao grupo de crianças e principais adaptações verificadas no decurso do dia, principais competências alcançadas pelo grupo de crianças ou individualmente e principais constrangimentos encontrados. Para as actividades espontâneas importa ainda referir como é que estas surgiram (p.e. se foi o aproveitar de uma actividade iniciada pela criança). Para as actividades planificadas e que não ocorreram importa justificar o porquê dessa situação. Identificar eventuais ocorrências que tenham acontecido durante o dia (p.e. uma criança que bateu noutra, uma criança que caiu). Importa identificar sempre quando algo implica a reformulação do Projecto Pedagógico.

(6) Descrição dos Cuidados Pessoais: ter em atenção as informações constante no PI e aquelas que, com a “recepção diária da criança” (IMP04.IT02.PC04) são facultadas diariamente pela família (p.e. necessidade de dieta para uma determinada criança, necessidade de dar um medicamento a determinada criança e a que horas), procurando-se enfatizar uma planificação individualizada. Ter em atenção que estes cuidados pessoais (e sociais) constituem-se como actividades revestidas de uma intencionalidade educativa em torno do qual a criança processa as suas aprendizagens e estrutura o seu desenvolvimento, pelo que se tem que dar especial relevo à forma como nos relacionamos com a criança durante a sua prestação.

(7) Registo dos Cuidados Pessoais: importa identificar se os cuidados foram prestados ou não e como é que tal decorreu.

(8) Hoje estive: importa identificar qual foi o humor da criança durante o período de tempo que esteve ao cuidado do estabelecimento.

Sinalética possível de ser utilizada para realizar os registos 7 e 8:

☺ - A ser utilizado para identificar p.e. “Estive bem”, “Sim, comi”, “Sim, fiz xixi”, “Dormi”

☹ - A ser utilizado para identificar p.e. “Não estive bem”, “Não comi”, “Não dormi”, “Não fiz cocó”

(9) Observações: referir aspectos relevantes ao nível dos cuidados pessoais prestados a cada criança e eventuais ocorrências (p.e. criança teve diarreia ou febre) que impliquem alguma adaptação ao previsto no PI, principais competências alcançadas pelo grupo de crianças (p.e. uma criança começou a deixar de usar fralda, outra começou a comer comida sólida, outra a comer sozinha) e o que vai ter que ser comunicado às suas famílias (p.e. uma criança que teve diarreia, o medicamento que foi dado e a que horas). Identificar sempre quando algo implica a reformulação do Projecto Pedagógico da sala ou o PI de uma criança.

A – PERÍODO A QUE SE REPORTA A PLANIFICAÇÃO

Período de vigência: ____ / ____ / ____ a: ____ / ____ / ____

B – ENTIDADES E SERVIÇOS ENVOLVIDOS NA IMPLEMENTAÇÃO E AVALIAÇÃO DO PROJECTO PEDAGÓGICO

Referir as entidades e serviços (internos e externos ao estabelecimento) envolvidos na implementação do Projecto Pedagógico do grupo de crianças e quais os recursos (humanos, financeiros, logísticos, tempo) disponibilizados, bem como uma apreciação global sobre esse envolvimento (suficiente/insuficiente, justificando). Neste ponto importa referir ainda ao grau de envolvimento das famílias na implementação e avaliação do Projecto Pedagógico

C – ALTERAÇÕES AO GRUPO DE CRIANÇAS

Referir as alterações verificadas à constituição do grupo de crianças a que o Projecto Pedagógico se destinou, justificando-as (p.e. crianças que saíram ou entraram)

D – AVALIAÇÃO DO PROJECTO PEDAGÓGICO

Tendo em consideração as diferentes actividades dos Planos de Actividades Socioeducativas e de Formação / Informação, os indicadores de avaliação estabelecidos no Projecto Pedagógico e a avaliação decorrente da implementação diária dos Planos de Actividades de Sala, importa salientar os aspectos que decorreram melhor ou pior na implementação do Projecto Pedagógico, seus constrangimentos e potencialidades, revisões que se verificaram durante o período de vigência, bem como o que as motivou e principais consequências delas decorrentes

I. Alteração aos Objectivos Operacionais

Identifique as alterações verificadas aos objectivos operacionais e respectivos indicadores de avaliação inicialmente previstos no Projecto Pedagógico, justificando-as

Objectivos Operacionais	Indicadores de Avaliação	Justificação
.....
.....
.....
.....

5. Outros Aspectos Relevantes

Áreas a trabalhar	Actividades	Avaliação da execução				Justificação	Avaliação do Envolvimento		Adequação da Calendarização		Principais Produtos / Competências Alcançadas
		Planeada e Executada	Planeada, Não Executada	Replaneada	Abandonada		Não Planeada e Executada	Famílias	Parceiros	Sim	

E – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DAS FAMÍLIAS E DOS COLABORADORES

Fontes possíveis: Questionários de Avaliação de Satisfação do Cliente e do Colaborador, registos das Observações de Recepção Diária da Criança, Programa de Acolhimento Inicial, entre outros

F – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SUPERVISÃO

H – APRECIÇÃO GLOBAL DO PROJECTO PEDAGÓGICO

Identifique, de forma sucinta, o grau de cumprimento dos objectivos operacionais estabelecidos, das acções e respectivos resultados alcançados, bem como das estratégias delineadas para a implementação do projecto pedagógico, identificando os principais potencialidades e constrangimentos observados na implementação do mesmo

I – PROPOSTAS DE INTERVENÇÃO FUTURA

Referir quais as principais propostas de intervenção futura para aquele grupo de crianças, a implementar em articulação com as suas famílias, procurando evidenciar as suas competências e potencialidades

Notas:

Esta folha pode ser fotocopiada tantas vezes quantas as necessárias e ampliada para A3

Data:

Grupo de Famílias:

(Identificação de quando e de quem elaborou o Projecto Pedagógico)

Parceiros:

Responsável pelo Grupo de Crianças:

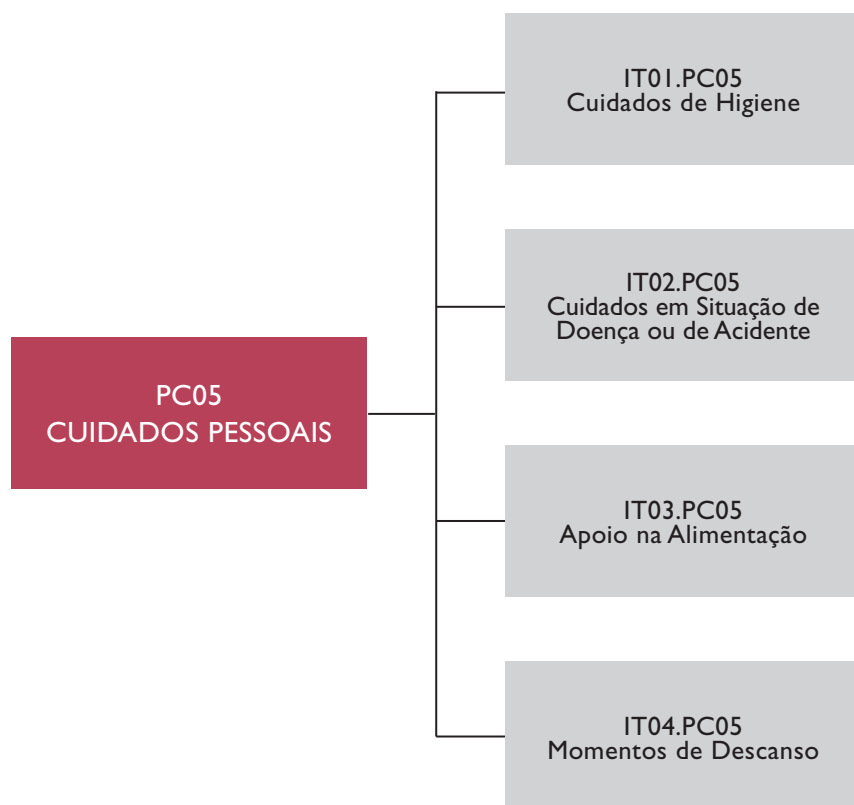
Organização:

(Identificação de quem valida o Projecto Pedagógico)



PC 05

Cuidados Pessoais



PC05

Cuidados Pessoais

1. OBJECTIVO

Estabelecer as regras gerais para os cuidados de higiene, em situação de doença ou de acidente, apoio na alimentação e nos momentos de descanso das crianças na creche.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se aos colaboradores e serviços responsáveis pela aplicação dos cuidados de higiene, em situação de doença ou de acidente, apoio na alimentação e nos momentos de descanso.

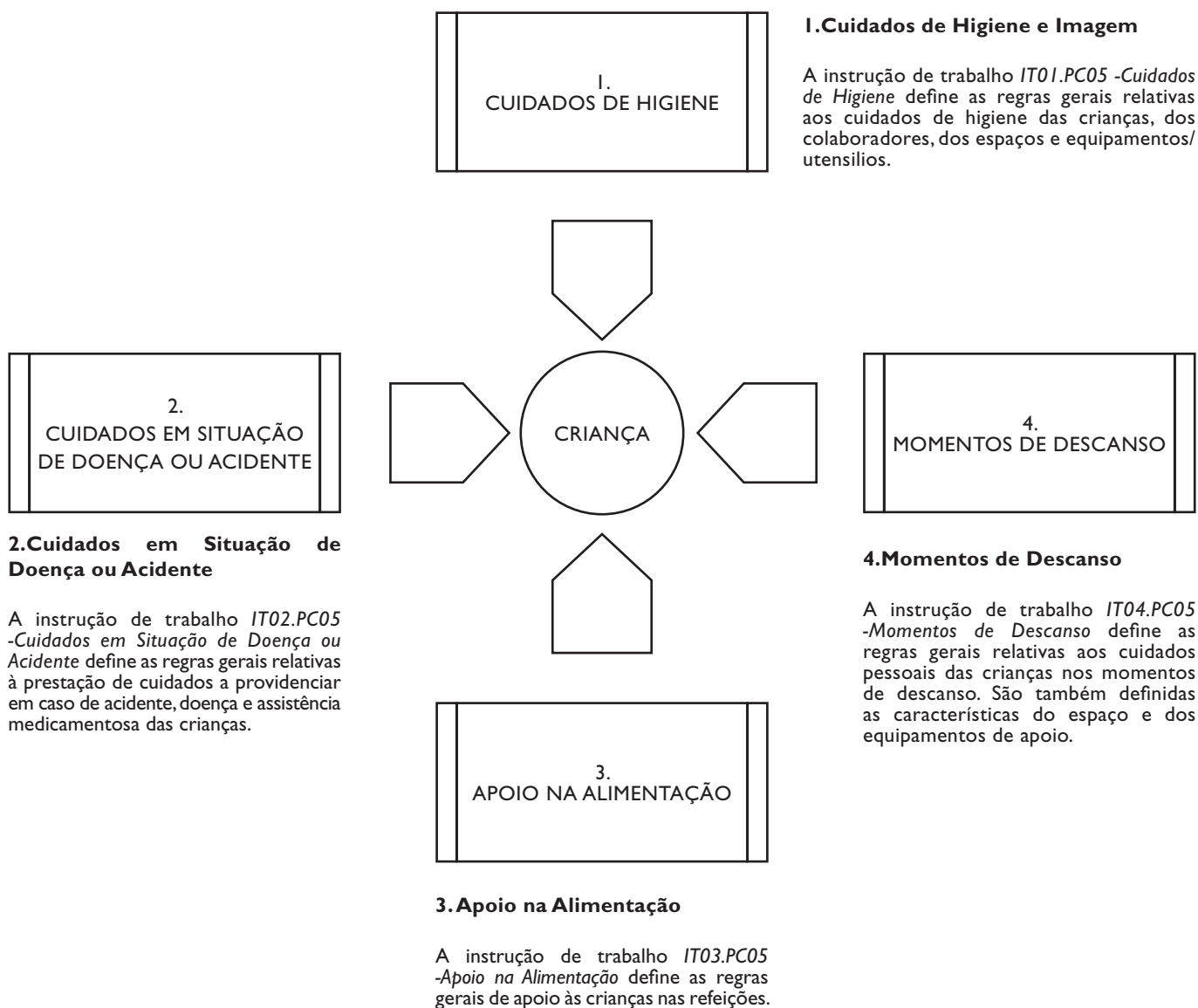
3. INDICADORES DO PROCESSO

São ferramentas essenciais para medir o desempenho dos Processos.

A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do modelo organizacional e dos objectivos estratégicos da instituição.

Os indicadores apresentados na matriz do processo são exemplos possíveis.

4. MODO OPERATÓRIO



5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada

- Plano Individual
- Projecto Pedagógico
- Plano de Actividades de Sala
- Necessidades diárias específicas

Origem

- Cliente e/ou pessoas significativas
- Direcção da Organização
- Director Técnico

Saída

- PI revisto
- Projecto Pedagógico e Planos de Actividades de Sala revistos
- Acções de formação junto das famílias
- Crianças em boas condições de higiene e saúde

Destino

- Cliente e/ou pessoas significativas
- Organização
- Responsável pelo PI

Documentos de Referência

Instruções de trabalho

IT01.PC05 – Cuidados de Higiene

IT02.PC05 – Cuidados em Situação de Doença ou de Acidente

IT03.PC05 – Apoio na Alimentação

IT04.PC05 – Momentos de Descanso

Impressos

IMP02.IT01.PC04 – Plano de Actividades de Sala

IMP02.IT01.PC04 – Plano de Actividades de Sala

IMP02.IT01.PC04 – Plano de Actividades de Sala

IMP02.IT01.PC04 – Plano de Actividades de Sala

Indicadores

- Grau de cumprimento dos objectivos definidos no PI (aquisições no período de tempo estabelecido) e no Plano de Actividades de Sala

- Número de acções executadas / número de acções planeadas, por objectivo X 100

- % de reclamações relativas ao processo de cuidados pessoais

- Número de reclamações relativas ao processo de cuidados pessoais / número total de reclamações X 100

Gestor do processo

Director(a) Técnico(a)

IT01.PC05

Instrução de Trabalho – Cuidados de Higiene

I. REGRAS RELATIVAS AOS CUIDADOS DE HIGIENE DAS CRIANÇAS

Os cuidados de higiene são prestados de acordo com o estabelecido no Plano Individual de cada criança.

A prestação dos cuidados de higiene deve ser encarada como uma ocasião para estreitar a relação com a criança, bem como para promover a aquisição de competências por parte desta, devendo processar-se de forma individualizada (p.e. as crianças não são colocadas todas ao mesmo tempo na sanita ou a lavar as mãos).

Os colaboradores lidam com os acidentes de asseio da criança de forma calma e adequada.

Os colaboradores explicam à criança a razão de determinados procedimentos de higiene, no momento em que as crianças os executam (p.e. porque razão se devem lavar as mãos, puxar o autoclismo).

Na realização de determinadas actividades ou tarefas, a criança deve utilizar vestuário de protecção adequado (p.e. bata, bibe, avental de pintura).

Quando são identificadas situações que indiciam falta de higiene (p.e. fralda não foi mudada, criança com frequentes eczemas) deve-se proceder ao seu registo, utilizando para o efeito o *IMP02.IT01.PC04 – Plano de Actividades de Sala*.

A criança é incentivada a lavar as mãos antes de comer, depois de brincar na terra, de mexer em animais, de limpar o nariz e de ir à casa de banho.

A criança é encorajada a ser autónoma e independente no seu arranjo pessoal (p.e. a cooperar na tarefa de vestir e despir, lavar as mãos, ir ao bacio/sanita sozinhas), de acordo com as suas capacidades e desenvolvimento.

IT01.PC05 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Cuidados de Higiene

O arranjo pessoal da criança é um período utilizado para promover experiências de aprendizagem. Os colaboradores procuram tornar as tarefas de cuidados pessoais agradáveis para a criança (p.e. cantar canções enquanto se lava a cara da criança ou se penteia o cabelo).

O estabelecimento tem um plano de cuidados dentários para as crianças de acordo com as recomendações dos especialistas (p.e. lavar os dentes depois das refeições com material individual para cada criança).

Os colaboradores asseguram-se do cumprimento deste plano.

Os colaboradores prestam informação à família sobre os cuidados de higiene e sobre as estratégias promotoras de uma maior autonomia da criança neste domínio, promovendo uma continuidade entre os cuidados prestados em casa e os prestados no estabelecimento (p.e. informação sobre cuidados dentários, controle de esfíncteres/deixar a fralda, cuidados com a higiene do corpo).

Os progressos de cada criança relativamente à sua autonomia nos cuidados de higiene são registados no *IMP01.IT01.PC02 – Ficha de Avaliação Diagnóstica (Perfil de Desenvolvimento)* e devem ser comunicadas à família.

1.1. Crianças que usam fralda

A fralda deve ser mudada tantas vezes quantas as necessárias, de forma segura e higiénica. Na preparação da criança para comer, descansar ou entregar à família, os colaboradores verificam o estado da fralda, procedendo, se necessário, à sua troca.

A criança nunca deve ser deixada sozinha em cima do espaço onde se muda a fralda.

O período de muda de fralda deve ser utilizado como tempo de estabelecimento de laços afectivos e de aprendizagem e autonomia, falando com a criança e dando-lhe tempo para interagir (p.e. identificar partes do corpo).

1.2. Crianças que não usam fralda

Os colaboradores devem incentivar os esforços da criança na aquisição de uma maior autonomia ao nível da higiene (p.e. elogiar o esforço da criança).

É estabelecido um plano de controlo de esfíncteres para cada criança, que deve ser articulado com a família, de forma a estabelecer-se uma ligação na prestação dos cuidados pessoais e nas aprendizagens da criança.

É permitido que as crianças mais pequenas possam observar quando as mais velhas utilizam a casa de banho.

Sempre que necessário, e de acordo com as suas necessidades e desenvolvimento, a criança tenha acesso ao bacio ou à sanita, não se verificando a existência de uma rotina de colocar as crianças todas ao mesmo tempo.

Antes e depois das refeições, a criança lava as mãos e antes de comer é-lhe perguntado se necessita utilizar o bacio ou a sanita.

IT01.PC05 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Cuidados de Higiene

2. REGRAS RELATIVAS AOS CUIDADOS DE HIGIENE DOS COLABORADORES

Os colaboradores mantêm uma higiene pessoal cuidada, lavando as mãos como rotina (p.e. sempre que chegam à creche, antes de começar a trabalhar, antes e depois de prestar primeiros socorros, antes de dar de comer às crianças, antes e depois de cada muda de fraldas, depois de ir à casa de banho ou de ter ajudado a criança nessa tarefa, depois de utilizar um lenço, depois de manusear lixo, depois de tocar nos olhos, orelhas, nariz, cabelo ou boca, sua ou da criança, depois dos intervalos de descanso, depois de tocar em animais).

Os colaboradores usam vestuário e calçado adequado e confortável à realização das actividades com as crianças.

O estabelecimento disponibiliza contentores de toalhas em rolo ou toalhas de papel para secar as mãos. Poderão ser utilizados toalhetes em situação de emergência (p.e. falta de água), de forma a manter uma barreira protectora dos germes.

3. REGRAS RELATIVAS AOS CUIDADOS DE HIGIENE E LIMPEZA DO ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS/ UTENSÍLIOS

Está estabelecido um Plano de limpeza e higiene das infra-estruturas que prevê a periodicidade de limpeza dos espaços, equipamentos/utensílios.

Sempre que os serviços de higiene das instalações e equipamento são subcontratados, o estabelecimento deve assegurar que a entidade prestadora do serviço respeita os procedimentos e a legislação em vigor.

3.1. Higiene e limpeza dos espaços

- Os espaços onde são realizadas as actividades com as crianças (salas e refeitórios) são limpos e arrumados no final de cada dia.
- Nos espaços destinados às crianças mais pequenas (berçário) só é permitida a utilização de sapatos por parte dos adultos, desde que devidamente protegidos.
- A área de mudança das fraldas deve estar separada da área de refeições e deve:
 - ser utilizada só para esse efeito;
 - ser limpa e desinfectada depois de cada muda;
 - estar junto de uma área com água quente corrente;
 - estar próxima da área de arrumação do equipamento e utensílios necessários para o efeito (p.e. toalhetes, fraldas, pomadas, contentor de fraldas sujas).
- O contentor destinado às fraldas sujas e toalhetes encontra-se selado e fora do alcance das crianças.
- Os espaços de preparação e confecção da alimentação dos bebés (p.e. bancada, esterilizador de biberões) e os respectivos utensílios individuais (p.e. biberão) são arrumados após cada utilização.
- A desinfestação das instalações é efectuada, no mínimo, anualmente, de acordo com o Plano de Desinfestação.

3.2. Higiene e limpeza equipamento/utensílios

O Plano de limpeza e higiene das infra-estruturas prevê:

- A mudança semanal da roupa de cama (i.e. catre e berço) das crianças ou sempre que necessário.

IT01.PC05 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Cuidados de Higiene

- A limpeza e desinfecção semanal dos berços e catres ou sempre que necessário.
- A limpeza e desinfecção diária dos objectos utilizados nos cuidados de higiene das crianças (p.e bacios, contentor de fraldas, sanitas). Esta tarefa deverá ser realizada num local específico, separado do espaço onde se realizam as actividades com crianças.
- A limpeza semanal do material lúdico-pedagógico ou sempre que necessário.

O estabelecimento deve garantir que este material se encontre nas condições de higiene e segurança estipulados na legislação em vigor e seja avaliado, pelo menos, uma vez por ano, para verificação da manutenção das condições iniciais.

Os objectos individuais para os cuidados de higiene das crianças devidamente identificados e mantidos em perfeitas condições de limpeza, conservação e arrumação (p.e. bacios, copos, escovas de dentes, dentífricos são lavados depois de cada utilização).

Os berços e os catres nunca são utilizados por outra criança sem antes serem higienizados adequadamente.

Os berços e os catres são colocados de forma a evitar a propagação de germes. Os catres devem ser colocados de forma a permitir que as crianças, quando colocadas a dormir, se encontram separadas, no mínimo, por 70 centímetros.

Depois de todas as crianças terem acordado, os catres são arrumados e o espaço é arejado. Os lençóis e mantas de cada criança são sacudidos e colocados dobrados dentro de sacos individuais e arrumados.

IT02.PC05

Instrução de Trabalho – Cuidados em Situação de Doença ou de Acidente

I. DOENÇA E ACIDENTE

Existe um colaborador responsável pelos procedimentos necessários em situação de doença ou de acidente.

Estes procedimentos estão sempre acessíveis a todos os colaboradores.

O estabelecimento disponibiliza informação à família sobre cuidados de saúde e de desenvolvimento das crianças (p.e. nutrição, doenças relacionadas com crianças e respectivos procedimentos, serviços e locais onde são prestados cuidados de saúde, reconhecimento de problemas de saúde, encaminhamento das situações e despistagem de problemas de saúde).

Todos os contactos necessários para resolução de situações de emergência de uma criança (p.e. contactos da família, do médico assistente, de seguros de saúde, de emergência nacional, do serviço de bombeiros, do hospital) estão em local acessível a todos os colaboradores.

I.1. Doença

A família tem conhecimento das regras de actuação do estabelecimento em situações de emergência médica ou de doença da criança.

No estabelecimento existe um colaborador com formação na área de primeiros-socorros. Na sua ausência deve estar nomeado um substituto.

Os colaboradores possuem formação para a identificação e detecção de doenças contagiosas, sobretudo para as mais frequentes nesta faixa etária (p.e. sarampo, varicela, papeira).

Em todas as situações de acidente, o colaborador respeita as normas de higiene estabelecidas no âmbito dos cuidados de primeiros-socorros.

Nas situações em que a criança fique subitamente doente ou ocorra um acidente durante a sua permanência no estabelecimento, o responsável realiza uma avaliação sumária da gravidade da situação:

- Se a criança necessitar de cuidados médicos urgentes, o responsável entra em contacto com a família e dirige-se ao serviço de saúde respectivo (p.e. hospital ou centro de

IT02.PC05 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Cuidados em Situação de Doença ou de Acidente

- saúde). Caso a criança regresse ao estabelecimento, deve permanecer em local destinado para o efeito e se necessário acompanhada até à chegada da família.
- Se a criança não necessitar de cuidados médicos urgentes, o estabelecimento entra em contacto com a família, para a entregar aos seus cuidados.

Em situações em que o contágio é uma possibilidade e no sentido de o prevenir, a criança deve permanecer acompanhada num espaço destinado para o efeito.

No caso em que a criança tenha que permanecer em casa por motivos de saúde, o estabelecimento entra em contacto com a família para tomar conhecimento da situação de saúde da criança.

No caso de doença contagiosa, deve ser avaliada a situação de possível contágio a outras crianças e devem ser tomadas as medidas necessárias, nomeadamente, alertar as entidades responsáveis.

Em situação de doença prolongada que implique a permanência da criança em casa por mais de três dias úteis, esta só poderá voltar a frequentar o estabelecimento após apresentação de uma declaração médica que ateste a sua situação de saúde.

Existe uma caixa de primeiros socorros em todas as salas de actividades para as crianças, acessível aos colaboradores e fora do alcance das crianças. O seu conteúdo é verificado regularmente (p.e. prazos de validade e respectivo conteúdo) e reconhecido pelas autoridades nacionais de saúde.

No *IMP01.IT01.PC03 – Plano Individual* são registados todos os problemas de saúde da criança (p.e. alergias, perda de audição, hiperactividade, medicação e outras necessidades educativas especiais), informação que é utilizada para a planificação das actividades com cada grupo de crianças e com essa criança específica. Estes registos devem fazer parte do *Processo Individual da Criança*.

2. ASSISTÊNCIA MEDICAMENTOSA

O estabelecimento só poderá administrar medicamentos mediante a apresentação pela família de prescrição ou declaração médica.

Na ausência de declaração médica, deve ser solicitado à família um termo de responsabilidade, identificando a forma e horário de administração do medicamento.

Os medicamentos são guardados em local seguro, nas embalagens originais, salvaguardando-se as suas condições de preservação e de validade.

O responsável pela assistência efectua os registos da assistência medicamentosa, utilizando para o efeito o *IMP02.IT01.PC04 – Plano de Actividades da Sala* (parte “Avaliação”).

No final do dia, deve ser transmitida à família informação relativa ao estado de saúde da criança e como decorreu a administração de medicamentos à criança.

Quando a administração de medicamentos envolve conhecimentos técnicos específicos ou a execução de determinados procedimentos, os colaboradores directamente envolvidos devem ter formação adequada (p.e. na administração de insulina, que fazer perante um ataque de epilepsia).

IT03.PC05

Instrução de Trabalho – Apoio na Alimentação

I. PREPARAÇÃO PARA AS REFEIÇÕES

De acordo com a informação disponibilizada pela família no processo de recepção e entrega diária da criança (*IT02.PC04 - Recepção e Entrega Diária da Criança*), existe um colaborador responsável por recolher, em tempo útil, a informação necessária sobre o número de refeições a confeccionar de acordo com a ementa e eventuais situações de dieta.

Após recolha, esta informação é transmitida ao colaborador responsável pela confecção das refeições.

De acordo com o ritmo de desenvolvimento da criança e as suas competências, as actividades de apoio na alimentação são aproveitadas como ocasião para estabelecer relação individualizada com a criança e promover a aquisição de competências por parte desta, nomeadamente na realização de pequenas tarefas de preparação do espaço da refeição (p.e. ajudar a colocar os pratos, guardanapos e talheres na mesa), no período de refeições (p.e. usa a colher sozinha para comer, segura o copo para beber) e no período após as refeições (p.e. lavar as mãos depois de comer).

A criança deve lavar as mãos antes de comer.

2. PERÍODO DAS REFEIÇÕES

Os períodos das refeições devem ser ocasiões agradáveis para todos os envolvidos (p.e. colaboradores são pacientes com as crianças que comem devagar e com a desordem que estas fazem à refeição).

A distribuição das refeições têm em conta o apoio e promoção da autonomia das crianças na alimentação, promovendo a oportunidade de aprendizagens básicas mas, sempre que necessário auxiliam aquelas que apresentam maiores dificuldades respeitando os ritmos de aprendizagem de cada uma (p.e. as crianças podem comer sozinhas sem preocupação pela sujidade ou pelo tempo que demoram a comer), em que:

IT03.PC05 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Apoio na Alimentação

As crianças com alimentação à base de biberões e papas:

- A distribuição das suas refeições respeita o ritmo e necessidades de cada uma e é disponibilizada de forma individualizada e não tanto como parte de uma rotina.
- As crianças com alimentação à base de biberão são alimentadas individualmente, ao colo, devendo o colaborador procurar estabelecer contacto ocular com esta.
- As crianças, dependendo da idade e autonomia, e que se alimentem de papas e sopas, deverão ficar sentadas numa cadeira de alimentação individual ou à mesa e em pequeno grupo.
- As crianças com alimentação sólida e autónomas:
 - Possuem lugar sentado à mesa, procurando-se que a sua distribuição se faça de acordo com os seus grupos naturais de actividades.
 - Não são obrigadas a manter-se sentadas à mesa após ter acabado de comer.
 - Tomam as suas refeições em pequenos grupos ou individualmente, quando necessário respeitando o seu desenvolvimento.
- Os colaboradores:
 - Preparam a comida sólida de modo a que as crianças possam comer em segurança.
 - Têm em consideração a existência de crianças que se encontram em situação de necessitar de uma dieta alimentar ou com necessidades especiais.

Durante a refeição, os colaboradores (i.e. educador de infância e ajudantes de acção educativa) sentam-se à mesa com as crianças e usam este período de tempo para:

- Desenvolver competências e autonomias (p.e. as crianças são encorajadas a comer sozinhas).
- Encorajá-las a apreciar diferentes tipos de comidas e a utilizar os diferentes utensílios (p.e. colher, garfo, faca, copo).

As crianças são encorajadas:

- A comer algo que outra criança lhes dê, excepto quando não estão salvaguardadas condições de higiene no seu manuseamento.
- A não comer alimentos ou usar utensílios que tenham caído no chão.

3. PERÍODO APÓS AS REFEIÇÕES

Depois de comer a criança procede à sua higiene pessoal (p.e. lavar as mãos).

As crianças não vão para a cama com comida.

Durante o tempo de permanência das crianças no estabelecimento, são disponibilizados bebida (p.e. água) e comida (p.e. bolachas) frequentemente e sempre que a criança solicitar.

As crianças são encorajadas mas não forçadas a comer.

Tanto a comida quanto a bebida nunca são utilizadas como estratégia de recompensa ou de punição do comportamento da criança.

Os progressos de desenvolvimento de cada criança são cuidadosamente registados na *Ficha de Avaliação Diagnóstica – Perfil de Desenvolvimento (IMPO1.IT01.PC02)* e, sempre que necessário, conduzem à revisão do Plano Individual.

As famílias são informadas dos progressos das crianças.

IT04.PC05

Instrução de Trabalho – Momentos de Descanso

I. ACTIVIDADE DE REPOUSO

A preparação para os momentos de descanso é aproveitada como ocasião para estabelecer uma relação individualizada com a criança e promover a aquisição de competências (p.e. descrever à criança o que vai acontecer para que se possa proceder à sua auto-regulação, quando se está a despir a criança identificar partes do corpo).

Devem ser promovidos momentos de descanso confortáveis e relaxantes para as crianças:

- Respeitando as necessidades e ritmos de desenvolvimento de cada uma, e não tanto como parte de uma rotina do estabelecimento.
- Num espaço destinado para o efeito e cujo ambiente e decoração sejam adequados ao fim a que se destina (i.e. com os berços/catres individuais, brinquedos e peluches suaves ao toque, pouca luminosidade e pouco ruído ambiente).

A preparação para o período de descanso implica um espaço de transição para:

- Uma preparação individual com cada criança, percebendo-se que nem todas necessitam de dormir à mesma hora, respeitando assim o seu ritmo individual.
- Uma suave mudança entre as actividades/brincadeiras mais activas e o dormir (p.e. através de utilização de música suave ou contar histórias).

Crianças com idade até 12 meses:

- São colocadas a descansar em berços individuais, já preparados com os seus lençóis e manta previamente identificados.
- Devem ser colocadas a dormir numa posição adequada (p.e. de costas e ligeiramente sobre um dos braços, com apoio nas costas e peito e nunca são colocadas a dormir de barriga para baixo).

IT04.PC05 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Momentos de Descanso

- Não são colocados objectos no berço para além do seu brinquedo preferido, (p.e. almofadas, brinquedos), especialmente junto ao seu nariz ou boca.
- São retiradas do berço à medida que vão acordando e levadas para o espaço de transição, onde permanecerão a realizar actividades.

Crianças com idade superior a 12 meses:

- De acordo com o nível de autonomia e independência de cada criança, cada uma ajuda a despir-se e a descalçar-se, em que estes momentos são aproveitados pelos colaboradores para promover novas aprendizagens (p.e. identificando partes do corpo e roupa utilizada).
- Antes de ser colocada a dormir a criança pode ter necessidade de ir ao bacio ou à sanita.
- São colocadas a descansar em catres individuais, já preparados com os seus lençóis e manta e que previamente foram identificados.
- Os catres são colocados no espaço destinado para o efeito (p.e. sala de actividades ou numa sala cujo objectivo é só promover os períodos de descanso das crianças).
- Para além do seu brinquedo preferido, não são colocados outros objectos no catre (p.e. almofadas, colchões, outros brinquedos).
- Depois de as crianças serem colocadas a dormir, e de acordo com as necessidades de cada uma, um colaborador deverá permanecer com elas procurando acalmá-las até adormecer.
- À medida que as crianças acordam, são ajudadas a vestir-se e levadas para o um espaço, onde ficam a realizar actividades mais sossegadas até as outras acordarem.

Sempre que necessário, procede-se ao registo do decorrer desta actividade na parte “Avaliação” do *IMP02.IT01.PC04 – Plano de Actividades da Sala*.

2. ESPAÇO E O EQUIPAMENTO DE DESCANSO

Os colaboradores encontram-se atentos às necessidades de cada criança, percebendo quando cada uma necessita descansar.

O estabelecimento deve providenciar que o espaço de dormir esteja sempre disponível para a criança, para que esta o utilize sempre que necessário.

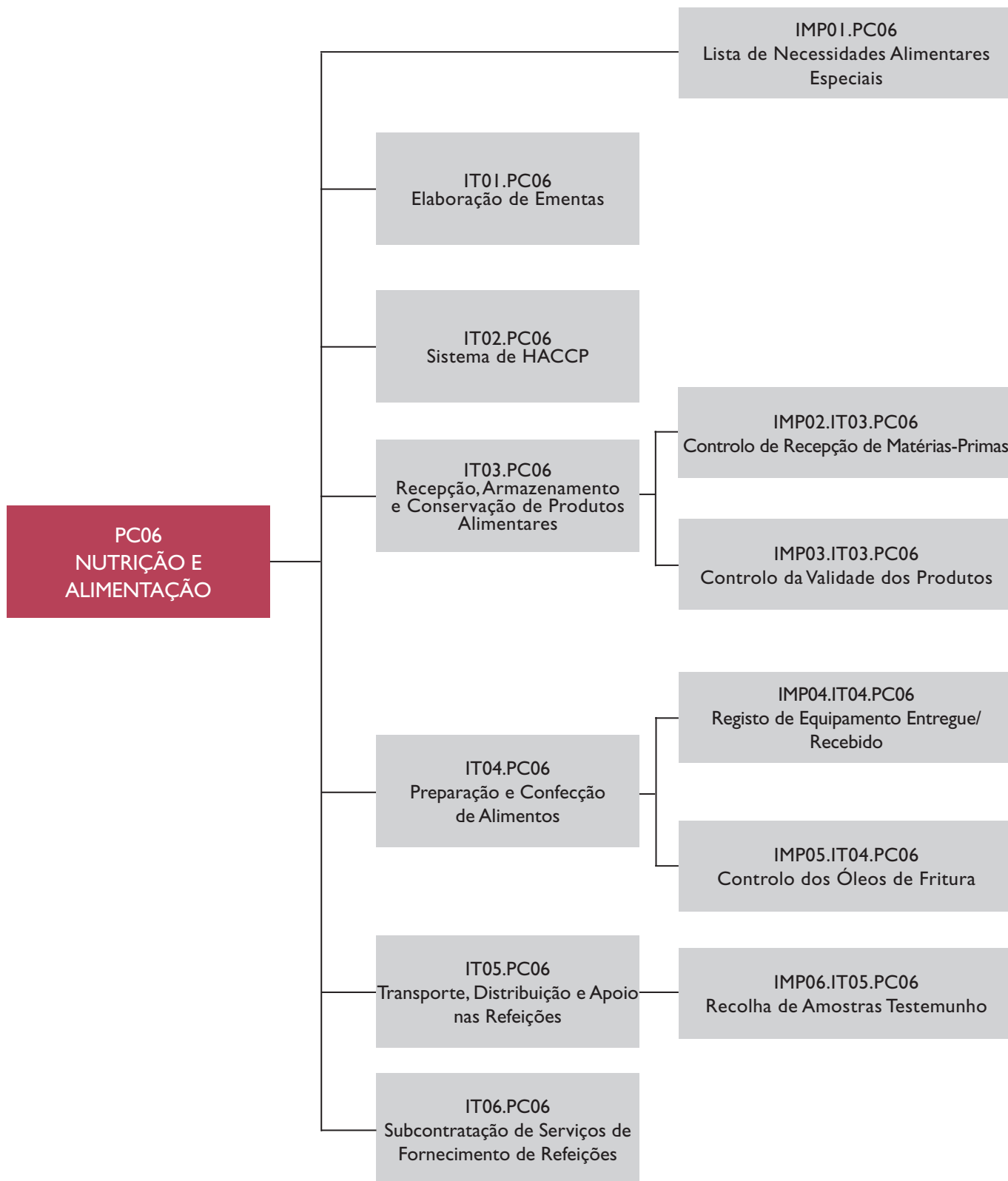
O espaço onde as crianças vão descansar encontra-se livre de fumos e não está sobreaquecido.

Às crianças que não querem ou não precisam dormir é-lhes dada a possibilidade de permanecer num espaço de transição. Este espaço de transição poderá ser noutra sala, ou quando o tempo o permite, no exterior. Se as crianças permanecerem no mesmo espaço que as outras que se encontram a dormir, o estabelecimento deve providenciar formas de separação (p.e. biombos amovíveis).



PC 06

Nutrição e Alimentação



PC06

Nutrição e Alimentação

1. OBJECTIVO

Estabelecer as regras orientadoras para a elaboração de ementas, preparação, confecção, distribuição e apoio das refeições de acordo com as necessidades do cliente e garantir uma alimentação equilibrada, seguindo as boas práticas de higiene e segurança alimentar na Creche.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores que desenvolvem actividades no âmbito da elaboração de ementas, preparação, confecção, distribuição e apoio das refeições, e na identificação e análise de perigos/ocorrência de falhas expectáveis neste processo da cadeia alimentar.

No caso do serviço de restauração ser executado em regime de subcontratação, a Organização deve assegurar os mecanismos de controlo e garantia de conformidade da prestação desses serviços com os requisitos identificados neste processo.

3. INDICADORES DO PROCESSO

São ferramentas essenciais para medir o desempenho dos Processos.

A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do modelo organizacional e dos objectivos estratégicos da instituição.

Os indicadores apresentados na matriz do processo são exemplos possíveis.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
Plano Individual IMP01.PC06- Lista das Necessidades Alimentares Recursos de Organização	<pre> graph TD INICIO([INÍCIO]) --> S1[1. IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES ALIMENTARES] S1 --> D1{SERVIÇO INTERNO?} D1 -- SIM --> S1 D1 -- NÃO --> S2[2. SUBCONTRATAÇÃO] S2 --> A((A)) A --> S3[3. ELABORAÇÃO DAS EMENTAS] S3 --> S4[4. ELABORAÇÃO DO PLANO HACCP] S4 --> S5[5. AQUISIÇÃO DE PRODUTOS ALIMENTARES / REFEIÇÕES] S5 --> S6[6. RECEPÇÃO, ARMAZENAMENTO E CONSERVAÇÃO DOS PRODUTOS ALIMENTAR] S6 --> S7[7. PREPARAÇÃO E CONFECÇÃO DE ALIMENTOS] S7 --> B((B)) </pre>	Lista das Necessidades Alimentares preenchida Subcontratação de serviços de nutrição e alimentação Recursos internos de nutrição e alimentação	DT	C		1. Identificação das Necessidades Alimentares A identificação das necessidades alimentares da criança decorre do seu Plano Individual. A organização define um plano de refeições de acordo com as necessidades, hábitos e preferências individuais das crianças. Se a Organização assegurar internamente a execução do processo de nutrição e alimentação, deve executá-lo de acordo com o previsto nas instruções do presente processo. Se a Organização recorrer a subcontratação destes serviços, deverá implementar a IT06.PC06 assegurando assim que a Entidade subcontratada cumpre o presente processo.
Cadernos de Encargos Lista das Necessidades Alimentares		Contratualização serviços subcontratados efectuada	DT	C		2. Subcontratação Ver: IT06.PC06 - Subcontratação de Serviços de Fornecimento de Refeições, contém: - Regras relativas à contratualização de serviços - Monitorização e avaliação dos serviços subcontratados
Avaliação nutricional dos clientes Regras de Alimentação equilibrada Lista das Necessidades Alimentares		Ementas elaboradas	DT	EI + AAE + OC	C	3. Elaboração das Ementas Ver: IT01.PC06 - Elaboração de Ementas, contém: - Elaboração de Ementas - Regras para uma Alimentação saudável - Preparação de dietas especiais
Principios Normativos legais		Plano HACCP elaborado	DT	EI + AAE + OC	O	4. Elaboração do Plano HACCP Ver: IT02.PC06 - Sistema HACCP, contém: - Conceitos e princípios - Planeamento (pré-requisitos) - Aplicação do Sistema HACCP
Lista das Necessidades Alimentares Processos e Procedimentos Internos Encomenda		Produtos Adquiridos	DT	OC	O	5. Aquisição de Produtos Alimentares/Refeições A aquisição de produtos alimentares é efectuada de acordo com os processos e procedimentos vigentes na Organização ao nível de aprovisionamento (Gestão de Compras)
IMP02.IT03.PC06- Controlo de Recepção de Matérias- Primas IMP03.IT03.PC06- Controlo da Validade dos Produtos		Controlo de Recepção de Matérias-Primas preenchido Controlo da Validade dos Produtos preenchido	DT	OC	O	6. Recepção, Armazenamento e Conservação dos Produtos Alimentares Ver: IT03.PC06 - Recepção, Armazenamento e Conservação dos Produtos Alimentares, contém: - Recepção de produtos - Devolução de produtos - Armazenagem à temperatura ambiente - Refrigeração - Congelação
Ementas IMP04.IT04.PC06- Registo de Equipamento Entregue/Recebido IMP05.IT04.PC06- Controlo dos Óleos de Fritura		Registo de Equipamento Entregue/Recebido preenchido Controlo dos Óleos de Fritura preenchido Alimentos confeccionados	DT	OC	O	7. Preparação e Confeção de Alimentos A preparação e confeção de refeições para além de cumprirem a legislação em vigos, devem, ser efectuada de acordo com a: IT04.PC06 - Preparação e Confeção de Alimentos, contém: - Higiene e saúde dos colaboradores - Higiene das instalações e equipamentos - Higiene na preparação da confeção dos alimentos

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
IMP06.IT05.PC06- Recolha de Amostras de Testemunho	<pre> graph TD B((B)) --> P8[8. TRANSPORTE DISTRIBUIÇÃO E APOIO] P8 --> P9[9. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO] P9 --> FIM([FIM]) A((A)) --> P9 P9 --> P8 </pre>	Recolha de Amostras de Testemunho preenchida	DT	EI + AAE + OC	C	<p>8. Transporte, Distribuição e Apoio</p> <p>O transporte, distribuição e apoio na refeição para além de cumprirem a legislação em vigor, devem ser efectuadas de acordo com a IT05. PC06 - Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transporte de refeições - Distribuição das refeições - Apoio na refeição
Caderno de encargos Lista das Necessidades Alimentares		Monitorização e avaliação dos serviços subcontratados efectuada	DT	EI + AAE + OC	C	<p>9. Monitorização e Avaliação</p> <p>O processo de nutrição e alimentação deve ser constantemente monitorizado e avaliado Ver: IT02.PC06 - Sistema HACCP, permitindo que a organização proceda a ajustamentos de acordo com as necessidades dos clientes e/ou legislação regulamentar aplicável, mesmo quando se trate de serviços subcontratados Ver: IT06.PC06- Subcontratação de Serviços de Fornecimento de Refeições</p>

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> Necessidades, hábitos e expectativas das crianças e famílias Plano Individual Clientes com necessidades alimentares específicas e/ou regimes específicos N.º de refeições a servir Regras de nutrição e alimentação equilibradas Regras e boas práticas de higiene e segurança alimentar Sistema HACCP 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente e/ou pessoas significativas Director Técnico Educador de Infância Ajudantes de Acção Educativa Direcção da Organização Fornecedor Subcontratado

Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> Instalações em bom estado de higiene e limpeza Refeições servidas, cumprindo com as regras de higiene e saúde alimentar Ocorrências no fornecimento de refeições Regras de higiene e saúde alimentar Sistema HACCP implementado/certificado 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente Educador de Infância Ajudantes de Acção Educativa Direcção da Organização Outros colaboradores Fornecedor Subcontratado

Documentos de Referência

Instruções de trabalho	Impressos
	IMP01.PC06 – Lista de Necessidades Alimentares
IT01.PC06 – Elaboração de Ementas	
IT02.PC06 – Sistema HACCP	
IT03.PC06 – Recepção, Armazenamento e Conservação de Produtos Alimentares	IMP02.IT03.PC06 – Controlo de Recepção de Matérias-Primas IMP03.IT03.PC06 – Controlo da Validade dos Produtos
IT04.PC06 – Preparação e Confeção de Alimentos	IMP04.IT04.PC06 – Registo de Equipamento Entregue / Recebido IMP05.IT04.PC06 – Controlo dos Óleos de Fritura
IT05.PC06 – Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições	IMP06.IT05.PC06 – Recolha de Amostras de Testemunho
IT06.PC06 – Subcontratação de Serviços de Fornecimento de Refeições	

Indicadores

<ul style="list-style-type: none"> Taxa de execução de refeições servidas 	<ul style="list-style-type: none"> Número de refeições servidas / número de refeições planeadas X 100
<ul style="list-style-type: none"> % de reclamações relativas ao processo de nutrição e alimentação 	<ul style="list-style-type: none"> Número de reclamações relativas ao processo de nutrição e alimentação / número total de reclamações X 100
<ul style="list-style-type: none"> Grau de cumprimento do Plano de Inspecção às Instalações e do Plano de HACCP 	
<ul style="list-style-type: none"> Número de inconformidades não resolvidas no tempo previsto (serviços subcontratados) 	
<ul style="list-style-type: none"> Grau de satisfação das crianças e famílias com a alimentação e nutrição 	

Gestor do processo

Director(a) Técnico(a)

IT01.PC06

Instrução de Trabalho – Elaboração de Ementas

I. ELABORAÇÃO DE EMENTAS

Uma alimentação saudável e equilibrada é uma das condições necessárias para que se viva uma vida com qualidade.

Na elaboração das ementas deve-se ter em conta as especificidades e as necessidades alimentares de cada criança, cujo levantamento deverá ser sistematizado no *IMP01.PC06 – Lista de Necessidades Alimentares Especiais*.

De acordo com as regras para uma alimentação saudável, a elaboração das ementas deve ser:

- Equilibrada, variada e rica nutricionalmente, respeitando o contexto sociocultural de cada criança a que se destina.
- Diversificada e estar de acordo com as necessidades e com o nível de desenvolvimento de cada criança, nomeadamente hábitos e regimes especiais.
- Respeitadora das preferências de cada criança.
- Elaborada com a colaboração de todos os responsáveis no estabelecimento por este processo e com base no aconselhamento de um nutricionista.
- Elaborada, no mínimo, com uma periodicidade semanal.

A ementa e respectivos regimes especiais são divulgados e as famílias são informadas em tempo útil das eventuais alterações aos mesmos.

O(s) responsável(is) pelo fornecimento de refeições tem conhecimento, atempadamente, de:

- Ementa.
- Número de refeições a confeccionar.
- Tipo de regimes particulares, nomeadamente dietas especiais e quantidade (*IMP01.PC06 – Lista de Necessidades Alimentares Especiais*).

A lista de necessidades alimentares deve ser actualizada sempre que se constate alterações às necessidades identificadas e revista com uma periodicidade mínima trimestral. Da sua revisão deverá ser dado conhecimento a todos os intervenientes no processo (internos e externos).

IT01.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Elaboração de Ementas

2. REGRAS PARA UMA ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL

No quadro de uma alimentação saudável, apresentam-se de seguida, de forma não exaustiva, algumas regras a ter em conta:

- Promover um consumo adequado de alimentos do grupo dos legumes e frutos, devido à sua riqueza em fibras alimentares, vitaminas e minerais.
- Restringir o consumo de calorias totais (adequar as calorias ingeridas às necessidades reais e à actividade desempenhada pelos clientes).
- Preferir preparados culinários mais saudáveis como cozidos, cozidos a vapor e grelhados.
- Evitar consumir fritos e refogados. Rejeitar sempre as partículas queimadas resultantes da confecção dos alimentos (nomeadamente nos fritos, assados e grelhados).
- Fazer 5 ou 6 refeições diárias, distribuindo assim as calorias a ingerir de forma equilibrada.
- Promover a ingestão de líquidos, preferencialmente água.
- Promover o balanceamento da ingestão de hidratos de carbono e proteínas (origem animal e origem vegetal).
- Gorduras – evitar gorduras animais e consumir preferencialmente gorduras do tipo vegetal.
- Alimentos a limitar – sal e condimentos fortes.
- A dieta deve ser atractiva e de fácil mastigação.

Devem ser evitados os erros alimentares a seguir referidos:

- *Elevado consumo de sal*
Responsável pela elevada prevalência de doenças como a hipertensão arterial, cancro do estômago, doenças cerebro-vasculares e cardio-circulatórias.
- *Elevado consumo de gorduras*
Poderá ser causa de doenças cardiovasculares e obesidade.
- *Elevado consumo de açúcar e alimentos açucarados*
Quando consumidos em excesso, podem contribuir para o desenvolvimento de doenças como a obesidade, diabetes e a cárie dentária.
- *Reduzido consumo de alimentos ricos em fibras (hortaliças, legumes e frutos)*
Excelentes fornecedores de fibras alimentares, vitaminas e minerais. O reduzido consumo destes alimentos está relacionado com o aumento da prevalência de doenças como obstipação e alguns tipos de neoplasias.
- *Saltar refeições*
- *Pequeno-almoço*
Começar o dia sem tomar o pequeno-almoço é um erro alimentar muito frequente. As consequências mais significativas são hipoglicemias matinais, falta de atenção, diminuição do rendimento intelectual, entre outras.
- *Intercalares (merendas da manhã e da tarde)*
Contribuem para a perda de massa muscular, que é consumida para produzir a glicose essencial ao funcionamento das células, nomeadamente dos neurónios.

A alimentação deve ter em conta as recomendações da Roda dos Alimentos, bem como, ser apoiada e validada por um nutricionista.

IT02.PC06

Instrução de Trabalho – Sistema HACCP

I. CONCEITOS E PRINCÍPIOS

O Sistema HACCP (*Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos*) é uma medida suplementar de segurança em matéria de higiene alimentar, que consiste num processo sistemático aplicado na confecção de alimentos, para garantir a inocuidade dos alimentos, baseado em 7 princípios:

- Princípio 1: Análise dos Perigos.
- Princípio 2: Identificação dos Pontos Críticos de Controlo (PCC) no processo.
- Princípio 3: Estabelecimento dos Limites Críticos.
- Princípio 4: Estabelecimento de um Sistema de Vigilância para o controlo dos PCC.
- Princípio 5: Estabelecimento das Acções Correctivas a serem tomadas quando os PCC estão fora de controlo.
- Princípio 6: Estabelecimento da documentação relativa aos princípios e sua aplicação.
- Princípio 7: Estabelecimento dos procedimentos de verificação para confirmar que o Sistema funciona eficazmente.

Os princípios do HACCP são aplicáveis a todas as fases de confecção de alimentos, sendo a prevenção o pilar fundamental da sua actuação. No caso particular dos produtos “caseiros” confeccionados segundo métodos tradicionais, a referência HACCP é inoperante. Assim e no quadro da cultura gastronómica nacional, estes devem ser confeccionados pelo respeito do “saber fazer” específico, desde que seja o mesmo devidamente aplicável e controlável.

O Plano HACCP é o documento escrito baseado nos princípios do HACCP, que estabelece os procedimentos a seguir para assegurar o controlo do processo de confecção de alimentos.

IT02.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Sistema HACCP

2. PLANEAMENTO (PRÉ-REQUISITOS)

- Comprometimento da Direcção da Organização.
- Respeitar as Normas de Higiene e a legislação sobre segurança alimentar.
- Respeitar as Boas Práticas de Fabrico.
- Utilização exclusivamente de óleo vegetal.
- Ter em conta a qualidade das matérias-primas, ingredientes, o papel do processo no controlo de perigos, provável utilização final do produto e categorias de consumidores.
- Deve ser aplicado a cada operação, separadamente.
- Deve ser revisto quando existam alterações em produtos ou processos.
- Recolher informação relevante sobre:
 - reclamações;
 - resultados de ensaios;
 - especificações do produto;
 - especificações sobre intoxicações alimentares.
- Identificar os perigos:
 - perigos microbiológicos;
 - perigos químicos;
 - perigos físicos.

3. APLICAÇÃO DO SISTEMA HACCP

Constituição da Equipa HACCP

A Equipa HACCP é a estrutura operacional indispensável ao desenvolvimento da acção, devendo ser multidisciplinar, incluindo as pessoas directamente envolvidas nas operações diárias. Duma forma prática, após uma formação prévia dos elementos da equipa em HACCP, esta:

- define os objectivos e o campo de aplicação;
- aprecia as dificuldades e os limites do seu trabalho;
- assegura a existência dos meios necessários para o estudo;
- procede ao inventário e à recolha de informações.

Descrição do produto/processo

Trata-se aqui de proceder ao estudo e à descrição completa das matérias-primas, dos ingredientes, dos produtos em laboração e dos produtos acabados. Deve incluir informação relevante sobre segurança, como:

- composição (matérias primas, ingredientes, etc);
- relacionar com a possibilidade de crescimento de diferentes organismos patogénicos;
- estrutura físico-química (sólido, líquido, gel, pH, ...);
- tratamentos (cozedura, congelação, fumagem, ...);
- acondicionamento e embalagem (hermético, vácuo, atmosférico, ...);
- durabilidade (data de limite de consumo, ...);
- condições de armazenamento e de distribuição.

Deve elaborar-se uma *Check-List* Receita:

- Que matérias-primas ou ingredientes são utilizados?
- É provável estarem presentes organismos patogénicos nestes materiais? Quais?
- Algum dos ingredientes tem propriedades tóxicas ou contém substâncias tóxicas?

IT02.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Sistema HACCP

- Caso sejam conservantes, a sua concentração previne o crescimento de micróbios patogénicos?
- Entre outros.

Deve elaborar-se a *Check-List* Processamento:

- O produto pode ser atingido por um contaminante durante a preparação, processamento ou armazenamento?
- Podem ser inactivos microorganismos ou substâncias tóxicas durante o reaquecimento de outros processos?
- Pode algum microorganismo ou toxina contaminar o alimento após este ter sido aquecido?
- Quais as condições de distribuição?
- Entre outros.

Identificar o Uso Pretendido

Baseado na utilização esperada do produto pelo utilizador final ou consumidor. Em casos específicos, poderão ter que ser considerados grupos vulneráveis (alimentação institucional, etc.).

Deve elaborar-se a *Check-List* Uso Esperado:

- Espera-se que o alimento seja mantido quente, arrefecido, congelado ou à temperatura ambiente após ser produzido?
- O tempo/temperatura de exposição durante o reaquecimento inactiva microorganismos ou toxinas de preocupação?
- Se o alimento é guardado após reaquecimento, é mantido quente ou à temperatura ambiente?
- O alimento é manuseado ou exposto a potencial contaminação por outro meio?

Construir o Fluxograma

O fluxograma é elaborado pela Equipa HACCP e deve cobrir todas as fases, desde a recepção das matérias-primas até à distribuição no local de utilização pelo cliente. Este deve incluir informações técnicas relevantes como:

- planos dos locais de trabalho e anexos;
- disposição e características dos equipamentos;
- sequência das operações;
- parâmetros técnicos das operações;
- circulação dos produtos;
- condições de higiene e circulação do pessoal;
- entre outros.

Listar os Perigos Relativos a cada Fase, analisar os Perigos e considerar Medidas para os Controlar

A equipa deve listar os perigos em cada fase do fluxograma, desde a recepção até ao ponto de consumo. A análise consiste, então, para cada perigo considerado ou para cada etapa elementar identificada no fluxograma, em:

- identificar toda a situação (matéria prima, ingrediente, prática, procedimento, etc.) susceptível de introduzir o perigo considerado ou permitir a multiplicação até um nível inaceitável;
- elaborar a lista das causas identificadas;
- avaliar o risco correspondente (probabilidade do aparecimento/ocorrência) do perigo).

IT02.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Sistema HACCP

Na elaboração da lista, a equipa HACCP deve considerar ainda que:

- mais do que uma medida preventiva, pode ser necessária para controlar um dado perigo e que vários perigos podem ser controlados por uma mesma medida preventiva;
- se pode escolher entre várias medidas e que nesse caso há que determinar cuidadosamente a pertinência das medidas identificadas a fim de escolher as medidas melhor adaptadas a cada situação.

Determinar os Pontos Críticos de Controlo (PCC)

Os PCC correspondem a pontos, etapas operacionais, procedimentos que podem e devem ser controlados a fim de se eliminar um perigo ou minimizar a probabilidade do seu aparecimento. Serão considerados PCC, os pontos, etapas operacionais ou procedimentos onde a ausência (ou perda) do controlo arraste um risco inaceitável para o consumidor em termos de segurança.

Dum modo geral, os PCC correspondem, consoante os casos, a:

- uma matéria-prima ou ingrediente vector de um perigo inaceitável quando nenhum tratamento (compreendendo a utilização doméstica) permite eliminar ou reduzir a sua ocorrência a um nível aceitável;
- qualquer etapa, intencional ou especificamente, é destinada a eliminar um perigo ou reduzir a sua ocorrência a um nível aceitável;
- qualquer etapa onde o perigo considerado pode ser introduzido (contaminação) ou desenvolvido até um nível inaceitável quando nenhuma etapa posterior pode eliminar o perigo ou reduzir a sua ocorrência a um nível aceitável.

Estabelecer Limites Críticos para cada PCC

Para cada PCC identificado a equipa HACCP deve especificar valores alvo (limites críticos) ou tolerâncias cujo respeito é imperativo para assegurar o controlo efectivo do PCC. Valores alvos ou tolerâncias podem ser relativos a uma (ou várias) característica(s) física(s), química(s), microbiológica(s) ou sensorial(is) do processo e/ou do produto. O estabelecimento de limites críticos podem basear-se em textos regulamentares, Códigos de Boas Práticas ou suporte técnico-científico. Os limites mais usuais incluem:

- medições de temperatura, tempo, humidade, pH, ...;
- análise químicas – quantidade de cloro, ...;
- aparência visual;
- textura.

Estabelecer um Sistema de Monitorização

Trata-se aqui de estabelecer, com precisão, os planos, métodos e dispositivos necessários para efectuar as observações, testes ou medições, permitindo assegurar que cada exigência formulada para cada PCC (procedimentos operacionais, valores alvo ou tolerâncias) é efectivamente respeitada. Assim, será necessário:

- Formalizar o sistema de monitorização estabelecendo os procedimentos operacionais correspondentes.
- Definir as responsabilidades de execução e interpretação dos resultados.
- Estabelecer um sistema apropriado de registo dos resultados.

Estabelecer um Plano de Acções Correctivas

O *Plano de Acções Correctivas* compreende o conjunto de acções que devem ser imediatamente empreendidas quando o sistema de monitorização revela ausência ou perda de controlo dum

IT02.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Sistema HACCP

PCC. Elas devem ser previstas para cada PCC, devem permitir uma reacção imediata, a eliminação do perigo e assegurar o retorno do controlo de cada PCC. As acções correctivas identificadas devem ser objecto de procedimentos operacionais específicos. A sua execução e os resultados correspondentes devem ser objecto de registos apropriados.

Estabelecer Documentação e manter Registos

Os procedimentos do HACCP devem ser documentados. Os registos devem ser mantidos. A documentação e registos deve ser organizada de forma a permitir:

- O fácil acesso pela Equipa HACCP.
- A rastreabilidade de um lote confeccionado.

Estabelecer Procedimentos de Verificação e Revisão

Devem ser estabelecidos métodos de verificação e auditoria, procedimentos e testes, incluindo amostragem aleatória, de forma a determinar se o sistema HACCP funciona correctamente.

Exemplos de actividades de verificação:

- Revisão do sistema de HACCP e seus registos.
- Revisão de desvios e disposições dos produtos.
- Confirmação de que os PCC são mantidos sob controlo.

Quando possível, as actividades de validação devem incluir acções para confirmar a eficácia dos elementos do Plano.

O plano HACCP deve ser revisto, para se determinar, se este ainda é apropriado, e é adicional ao processo de verificação. Deve ser definida uma periodicidade e quando ocorram modificações ao nível de:

- matérias-primas;
- processos;
- equipamentos produtivos;
- *lay-out*;
- nova informação sobre perigos ou riscos;
- entre outros;

Para a Certificação de um Sistema de HACCP devem ser consultadas a normas **DS3027: 2002, HACCP, Segurança Alimentar, Sistemas de Gestão de Riscos, Codex Alimentarius e NP EN ISO 22000:2005 – Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar.**

IT03.PC06

Instrução de Trabalho – Recepção, Armazenamento e Conservação de Produtos Alimentares

I. RECEPÇÃO DE PRODUTOS

A zona de recepção de géneros alimentícios deverá dispor das condições adequadas, nomeadamente:

- uma mesa de apoio;
- balança calibrada (100g a 50.000g);
- estrados em plástico ou prateleiras;
- termómetro de contacto.

Na recepção dos géneros alimentícios devem controlar-se os seguintes aspectos:

- condições de transporte e descarga;
- conferência da mercadoria de acordo com a nota de encomenda (prazo de entrega, hora de entrega, quantidades entregues).

Condições a serem verificadas na entrega do produto:

Rotulagem dos produtos

O rótulo deve estar completo, não rasurado, não apagado, escrito em português, conter o nome, prazo de validade, quantidade, condições de conservação (se aplicável), nº de lote, lista de ingredientes (ordem decrescente de quantidade), nome e morada do produtor/fabricante. O rótulo deve ser mantido no último produto até consumo integral do mesmo.

Embalagem dos produtos

A embalagem primária (exterior) deve estar intacta, limpa e sem quaisquer resíduos. Deve ser feita a desembalagem verificando a integridade dos produtos – se estão intactos, sem defeitos, se não existem pragas nas embalagens interiores.

IT03.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Recepção, Armazenamento e Conservação de Produtos Alimentares

Temperatura dos produtos

Alimentos congelados: devem estar abaixo dos -18°C .

Alimentos frios: devem estar entre 0°C e 6°C .

Validade

Data de durabilidade mínima – “Consumir de preferência antes de ...”

Data limite de consumo – “Consumir até...”

Estado de conservação

Produtos frescos: controlar as características organolépticas, cor, cheiro, viscosidade, brilho, textura, aspecto e frescura.

Produtos congelados: controlar a existência de gelo no interior da embalagem (não pode conter), pressionar com o dedo (não pode ceder nada).

Mercearia: controlo visual de todos os produtos e da existência de pragas.

2. DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

São devolvidos os produtos:

- diferentes dos requisitados;
- com prazo de validade expirado;
- com alterações das características organolépticas;
- molhados ou com manchas de humidade;
- com manchas de óleos ou outra substância estranha;
- com indício de infestação (roído ou com dejectos);
- em embalagens conspurcadas, violadas ou danificadas;
- em latas ou pacotes amolgados, enferrujados ou violados;
- em frascos com bolhas de ar no interior;
- congelados que se apresentem semi-descongelados ou com sinais de cristais de gelo;
- com rótulo pouco perceptível ou incompleto;
- cárneos sem selo de salubridade.

3. ARMAZENAGEM À TEMPERATURA AMBIENTE

Regras de armazenagem:

- O armazém deve ser em local seco e fresco.
- O armazém deve estar fechado e o seu acesso deve ser restrito e controlado.
- O armazém permite uma higienização fácil e eficaz.
- Todos os produtos alimentares estão protegidos do sol/calor, chuva e pragas.
- As zonas de armazenamento devem estar arejadas e em boas condições de conservação (sem fendas ou outros possíveis abrigos de roedores) e limpeza.
- As embalagens primárias não chegam a entrar na zona de armazenamento, sendo deitadas ao lixo logo na recepção.
- Todos os produtos alimentares devem ser aprovisionados em material adequado à natureza do produto.
- Os produtos alimentares não podem estar em contacto directo com o chão ou paredes.
- Os produtos alimentares são aprovisionados de forma separada e identificados.
- O prazo de validade dos produtos alimentares deve estar visível.

IT03.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Recepção, Armazenamento e Conservação de Produtos Alimentares

- Os produtos alimentares com data de validade mais antiga são os primeiros a serem consumidos e arrumados de forma acessível.
- A validade dos produtos alimentares deve ser controlada com regularidade, tendo em conta a natureza dos produtos e a origem de fornecimento.

4. REFRIGERAÇÃO

Na arrumação dos produtos deve ter-se em conta que:

- O ar frio deve circular entre os produtos.
- Nunca se devem colocar alimentos quentes no interior das câmaras.
- As portas das câmaras devem ser abertas o mínimo de vezes possível.
- Todos os alimentos devem estar tapados, identificados, em recipientes adequados e organizados por tipo de alimentos de acordo com a disposição de temperatura dos equipamentos.
- Todos os alimentos perecíveis devem encontrar-se à temperatura de 0 a 6°C no caso de refrigeração e no caso de congelados -18°C.

5. CONGELAÇÃO

A câmara de congelação deve estar sempre limpa, sem gelo e sem excesso de alimentos no interior (1/4 livre).

Na arrumação dos produtos deve ter-se em conta que:

- A câmara deve estar organizada por tipos/grupos de alimentos.
- Nunca se devem colocar alimentos não congelados nas câmaras de congelação.
- Os alimentos devem estar protegidos e identificados com o rótulo.
- Os alimentos congelados encontram-se à temperatura -18°C.

O controlo da recepção de matérias-primas é realizado no *IMP02.IT03.PC6 – Controlo de Recepção de Matérias-Primas*.

O controlo da validade dos produtos é realizado no *IMP03.IT03.PC06 – Controlo da Validade dos Produtos*.

IT04.PC06

Instrução de Trabalho – Preparação e Confeção de Alimentos

Durante a preparação e a confeção dos alimentos, é necessário garantir determinados princípios de higiene, para que se possam prevenir os riscos de transmissão de infeções ou outras doenças de transmissão alimentar. Estes princípios, ou regras, dizem respeito à higiene pessoal dos manipuladores de alimentos, ao modo como os alimentos são manipulados, servidos ou conservados e à higiene das instalações onde os alimentos são armazenados, conservados, preparados ou servidos.

I. HIGIENE E SAÚDE DOS COLABORADORES

Todas as pessoas que trabalham na preparação e confeção de alimentos fazem exame médico completo ao iniciar a sua actividade e regularmente, de acordo com a legislação em vigor, e devem respeitar sempre as regras básicas de higiene. A responsabilidade pela sua realização é extensível às entidades empregadoras.

De acordo com a legislação em vigor, devem:

- Utilizar vestuário e calçado (antiderrapante e perfurado) exclusivos do local de trabalho.
- Usar farda branca não contendo bolsos nem botões à frente.
- Usar touca branca, que cubra a totalidade do cabelo.
- Não usar adornos (brincos, relógios, anéis, pulseiras).
- Evitar maquilhagem excessiva e perfumes fortes.
- As unhas devem estar sempre curtas, limpas e sem verniz.

No *IMP04.IT04.PC06 – Registo de Equipamento Entregue/Recebido*, deve ser registado o equipamento entregue e recebido aos/pelos colaboradores.

Qualquer colaborador que esteja constipado, com gripe, febre, diarreia ou vómitos, não deve estar em contacto com os alimentos, devendo realizar outras tarefas durante o período em que se mantenha os sintomas.

IT04.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Preparação e Confeção de Alimentos

LAVAGEM DAS MÃOS

Quando se devem lavar as mãos:

- Antes de iniciar o serviço.
- Após a utilização dos sanitários.
- Depois de manipular alimentos crus.
- Após manipular produtos químicos ou produtos de limpeza.
- Depois de comer ou fumar.
- Depois de mexer no cabelo, olhos, boca, nariz ou ouvidos.
- Depois de proteger um espirro, tosse ou se assoar.
- Após tocar em objectos sujos (lixo, dinheiro, embalagens usadas, etc.).

Regras a observar na lavagem das mãos:

- Deve estar disponível água quente e fria e lavatório específico de pedal, para lavar as mãos.
- Utilizar água corrente potável.
- Utilizar sabão líquido bactericida.
- Lavar mãos, antebraços, espaços interdigitais, costas das mãos e por baixo da aliança (caso a tenha).
- Escovar bem as unhas.
- Secar as mãos com toalhetes de papel descartáveis (nunca com pano da loiça ou toalha).
- Se a torneira for manual, fechar com um toalhete de papel (o ideal é que a torneira seja de fecho automático).
- Passar as mãos por desinfectante alcoólico.
- Todo o pessoal deve manter as mãos bem cuidadas e hidratadas.

PROTECÇÃO DE FERIDAS

Sempre que se tenha um corte, ferida ou queimadura deve-se proteger com um penso rápido, dedeira ou luva.

A Creche deve possuir uma mala/caixa de primeiros socorros completa (desinfectantes, cicatrizantes, pomada para queimaduras, tesoura, pensos, gaze, etc.), devidamente assinalada e acessível a todos os colaboradores, nomeadamente os afectos à preparação e confeção de alimentos.

2. HIGIENE DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Regras gerais a observar:

- Nunca usar as mesmas facas e utensílios em alimentos não cozinhados ou não lavados, e em alimentos já cozinhados ou preparados, pelo risco de contaminação.
- Quando se provam alimentos com uma colher, esta deve ser imediatamente lavada.
- Pegar nos talheres sempre pelos cabos.
- Nunca colocar os dedos nos bordos ou no interior de copos, taças ou pratos.
- Usar luvas descartáveis no empratamento manual, ou executá-lo sempre com um utensílio limpo e adequado.
- Manter todos os recipientes convenientemente tapados.
- Manter as superfícies de trabalho adequadamente limpas. Nos intervalos do trabalho não deixar superfícies e utensílios sujos.
- Deve existir um frigorífico para alimentos já cozinhados, lavados ou preparados para consumo directo, e outro frigorífico para alimentos crus ainda não preparados. Se não for possível,

IT04.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Preparação e Confeção de Alimentos

os alimentos cozinhados ou já lavados e preparados devem arrumar-se nas prateleiras acima dos alimentos crus ou ainda não preparados, devidamente embalados ou dentro de recipientes adequados e higiénicos, a fim de se evitar a conspurcação dos primeiros.

- No armazenamento e acondicionamento não deve existir contacto entre alimentos de origem vegetal e alimentos de origem animal, pelo risco de conspurcação e contaminação.
- Manter o balde do lixo/resíduos sempre tapado.

INSTALAÇÕES SANITÁRIAS

Estão assinaladas e equipadas com:

- lavatório;
- papel higiénico;
- papel para secagem das mãos;
- sabão líquido (de preferência bactericida), com doseador;
- torneiras de accionamento não manual;
- balde de lixo;
- escova piaçaba.

VESTIÁRIOS

- Possuir chuveiro.
- Estar limpos e arrumados.
- Os objectos pessoais devem estar guardados dentro dos respectivos cacifos pessoais.

ARMAZENAMENTO

Na zona de armazenagem e manipulação de alimentos é proibido:

- Efectuar a entrada de pessoas estranhas à cozinha sem bata e touca. Por conseguinte, devem existir batas e toucas suplementares, descartáveis para uma eventual situação.
- Tomar ou guardar medicamentos.
- Comer.
- Mascar pastilha elástica.
- Fumar.

3. HIGIENE NA PREPARAÇÃO E CONFEÇÃO DE ALIMENTOS

Normas básicas de higiene a serem observadas na manipulação de alimentos:

- Lavar e desinfectar todos os produtos hortícolas e legumes a consumir em cru.
- Os agriões só devem ser consumidos cozidos na sopa; nunca devendo ser utilizados em salada. Este vegetal pode alojar pequenos microrganismos causadores de doenças e são resistentes a esta desinfecção.
- Não misturar alimentos crus com alimentos já confeccionados, nem juntar alimentos de origem vegetal com alimentos de origem animal, durante e após a fase de preparação, de forma a evitar contaminações cruzadas.
- Nunca deixar à temperatura ambiente cremes, maioneses e outros molhos/produtos em cuja confeção sejam utilizados ovos, pelo risco de multiplicação de salmonelas (que existem frequentemente nos ovos). No caso de não serem consumidos logo após a sua preparação, estes produtos devem ser imediatamente refrigerados.
- Os alimentos devem ser servidos e consumidos logo após a sua preparação, nunca devendo ser deixados à temperatura ambiente, sobretudo na Primavera, Verão ou Outono. No caso de não

IT04.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Preparação e Confeção de Alimentos

serem logo consumidos, os alimentos devem ser mantidos abaixo de 10°C ou acima de 60°C, ou então congelados, a fim de se evitar o crescimento e multiplicação de agentes causadores de doenças (microrganismos e produtos resultantes da decomposição dos alimentos).

- Nunca se devem conservar, refrigerar ou congelar alimentos preparados ou cozinhados junto de alimentos crus, para evitar os riscos de contaminação.
- Nunca se devem descongelar e voltar a congelar os alimentos.
- Quando for necessário reaquecer os alimentos, deve-se garantir um aquecimento adequado de modo a destruir eventuais microrganismos que se tenham produzido.
- Deve-se respeitar sempre os prazos de validade e as condições adequadas de conservação dos diferentes alimentos. Latas de conserva com a tampa abaulada ou que libertem gás no momento da sua abertura, nunca devem ser consumidas pelo risco de botulismo, que é uma doença muito grave e, por vezes, mortal. Nunca se devem guardar latas de conserva depois de abertas (o seu conteúdo deve ser transferido para recipientes apropriados).

MATERIAIS, UTENSÍLIOS E EQUIPAMENTOS

Todos os materiais, utensílios e equipamentos que entram em contacto com os alimentos são mantidos limpos e:

- São fabricados com materiais adequados (plástico resistente e inox) e mantidos em boas condições de arrumação e em bom estado de conservação, limpeza perfeita e desinfecção, sempre que necessário.
- Estão instalados de modo a permitir a limpeza adequada da área circundante.

RESÍDUOS ALIMENTARES

- Os resíduos, alimentares ou outros, não devem ser acumulados em locais onde são manipulados alimentos, excepto na medida em que tal seja inevitável para a execução adequada do trabalho.
- Os resíduos alimentares devem ser depositados em contentores fechados e mantidos em condições que permitam fácil limpeza e desinfecção.
- Os colaboradores efectuem a remoção dos resíduos após terem sido servidas as refeições.
- Os resíduos são armazenados em locais que permita boas condições de limpeza e em local próprio no exterior das instalações do estabelecimento. A recolha dos resíduos é efectuada pelas entidades competentes.

ABASTECIMENTO DE ÁGUA

- A água utilizada no abastecimento corresponde às características de qualidade da água para consumo humano indicadas na legislação em vigor.
- Sempre que é necessário gelo, o mesmo é fabricado a partir de água potável. O gelo é fabricado, manipulado e armazenado em condições que o protejam de qualquer tipo de contaminação.
- Toda a água utilizada nas instalações alimentares do estabelecimento é própria para consumo humano.

DESCONGELAÇÃO

A descongelação é realizada em câmara frigorífica, entre 0 e 6°C. Assim, os alimentos são retirados no dia anterior à sua confeção, da câmara de descongelação para a câmara de refrigeração. Os alimentos a descongelar são colocados em grelhas ou placas perfuradas, de tal modo que não toquem no líquido de exsudação que se vai formando aquando da descongelação.

IT04.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Preparação e Confeção de Alimentos

Os alimentos devem ser descongelados em microondas ou sob água corrente fria (nunca quente) ou à temperatura ambiente, isolados por saco de plástico, mesmo nas situações de emergência.

Alguns alimentos são confeccionados sem descongelar, por exemplo, os legumes.

Os produtos descongelados são utilizados durante as 24h seguintes à sua descongelação. Estes nunca são recongelados, nem arremessados para serem separados.

PREPARAÇÃO DE ALIMENTOS CRUS

Existem quatro zonas de trabalho diferentes: carnes cruas, peixe cru, vegetais crus e produtos confeccionados.

Quando forem utilizadas estas zonas, é realizada a limpeza e desinfecção entre as operações. Existem quatro cores diferentes dos materiais a utilizar, de acordo com as diferentes zonas de trabalho.

LAVAGEM E DESINFECÇÃO DE FRUTAS E LEGUMES CRUS

Existem dispositivos adequados para a lavagem dos alimentos, designadamente tinas, cubas ou outros equipamentos desse tipo, devidamente limpos, feitos com materiais anti-corrosivos e abastecidos de água potável quente e fria.

Etapas:

- eliminar sujidade e partes não comestíveis;
- lavar com água abundante
- desinfectar utilizando:
 - pastilhas de desinfecção de legumes e frutos. Ter em conta o rótulo – tempo de reacção e dosagem correctos;
 - lixívia neutra (sem detergente e a 3% de Cl activo) na proporção de 1 dl de lixívia, para 10 l de água. Submergir os alimentos durante 15 min. Ver tabela abaixo, para conversões:

ÁGUA	LIXÍVIA
5 litro (L)	0,5 decilitro (dl) ou 5 centilitro (cl) ou 50 mililitros (ml)
10 L	0,1 L ou 1 dl ou 10 cl ou 100 ml
20 L	0,2 L ou 2 dl ou 20 cl ou 200 ml
30 L	0,3 L ou 3 dl ou 30 cl ou 300 ml

- enxaguar abundantemente com água corrente;
- escorrer bem os produtos;
- no final, limpar e desinfetar, com água e lixívia, os recipientes, facas e tábuas utilizadas.

Se não forem logo consumidos os produtos depois de lavados e desinfetados, são guardados em frio positivo e colocados em recipientes próprios e protegidos.

CONFECCÃO DE REFEIÇÕES

Evitar contaminação cruzada:

- Segue-se o princípio “Marcha em frente”.
- Não se misturam alimentos de origem animal com os de origem vegetal.
- Não se misturam alimentos crus com alimentos cozinhados.

IT02.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Preparação e Confeção de Alimentos

- Todos os colaboradores que manipulam alimentos lavam e desinfectam as mãos a cada etapa.
- Os utensílios, tábuas de corte e zonas de preparação, são lavadas e desinfectadas a cada etapa.
- Os alimentos são protegidos quando armazenados.

TEMPERATURA

Os alimentos não permanecem inutilmente à temperatura ambiente:

- a fervura dos alimentos é efectuada a uma temperatura superior a 100°C;
- os pratos frios são mantidos a uma temperatura entre 0 e 6°C;
- os pratos quentes são mantidos a uma temperatura superior a 65°C.

CONTROLO DOS ÓLEOS DE FRITURA

São seguidos os seguintes princípios:

- Os termóstatos são regulados para 160 a 170°C (nunca superior a 180°C).
- O óleo é filtrado após cada fritura e são retiradas as sobras ou depósitos calcinados.
- As fritadeiras são lavadas regularmente e sempre que se mude o óleo.
- É efectuada teste do óleo regularmente (teste colorimétrico).
- Utiliza-se exclusivamente óleo vegetal.
- São controladas as características organolépticas do óleo (cor, viscosidade, cheiro, formação de fumos e espumas).
- Nunca se junta óleo novo ao óleo usado.
- Aquece-se o óleo no início da fritura.
- O óleo usado pode ser reciclado por uma entidade externa, sendo por isso depositado em recipiente próprio devidamente identificado.
- Deve ser efectuada o registo no impresso IMP05.IT04.PC06 – Controlo dos Óleos de Fritura.

SOBRAS E ALIMENTOS DE ALTO RISCO

Consideram-se sobras, os alimentos que foram confeccionados em excesso e não chegaram a ser servidos.

As sobras que podem ser reaproveitadas são:

- Conservadas abaixo de 6°C.
- Separadas de molhos ou sucos.
- Protegidas, isoladas e identificadas.
- Reaquecidas a uma temperatura superior a 75° C antes de consumidas.
- São consumidas em 24 horas.

Não se podem reaproveitar as seguintes sobras:

- As que quebraram a cadeia de frio ou quente.
- Com molho, recheio, temperos, salsa picada.
- De sobras.
- De alimentos de alto risco – p.e., carne picada, marisco, molho, leite e outros produtos lácteos, ovos e produtos à base de ovos, produtos transformados.

IT05.PC06

Instrução de Trabalho – Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições

I. TRANSPORTE DE REFEIÇÕES

No caso da Organização efectuar o transporte de alimentos entre estabelecimentos fisicamente separados, deverá observar o constante no presente ponto.

A circulação de mercadorias e a protecção da saúde dos consumidores são princípios fundamentais e indissociáveis a que o transporte dos géneros alimentícios deve estar sujeito. Estes princípios impõem um elevado grau de segurança relativamente à higiene dos produtos.

A preparação, transformação, fabrico, embalagem, armazenagem, transporte, distribuição, manuseamento e colocação à disposição do público consumidor de géneros alimentícios devem realizar-se em condições de higiene, de acordo com a legislação em vigor relativa à Higiene dos Géneros Alimentícios.

IT05.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições

AUTOCONTROLO

No transporte de produtos alimentares devem estar identificadas todas as fases da actividade do transporte, de forma a garantir a segurança dos alimentos e velar pela criação, aplicação, actualização e cumprimento de procedimentos de segurança adequados. Nas actividades de autocontrolo deverão ter-se em conta os seguintes princípios:

- Análise dos potenciais riscos alimentares nas diversas operações.
- Identificação das fases das operações em que se podem verificar riscos alimentares.
- Determinação dos pontos críticos para a segurança dos alimentos.
- Definição e aplicação de um controlo eficaz e de processos de acompanhamento dos pontos críticos.
- Revisão periódica, e sempre que haja alterações dos processos da Organização, da análise de riscos alimentares, dos pontos críticos de controlo e dos processos de controlo e acompanhamento.

MEIOS DE TRANSPORTE

As caixas de carga dos veículos de transporte e os contentores utilizados para o transporte de géneros alimentícios devem ser mantidos limpos e em boas condições, com vista a proteger os géneros alimentícios da contaminação. Com o objectivo de assegurar a segurança e salubridade dos alimentos, estes devem, sempre que possível, ser concebidos e construídos de forma a permitir uma limpeza e desinfecção adequadas.

As caixas de carga e os contentores não devem ser utilizados para o transporte de quaisquer outras substâncias que não sejam géneros alimentícios, sempre que disso possa resultar a sua contaminação.

A colocação e protecção dos géneros alimentícios dentro das caixas de carga e dos contentores devem reduzir, ao mínimo, o risco de contaminação.

Os géneros alimentícios a granel no estado líquido, na forma de grânulos ou em pó, devem ser transportados em caixas de carga ou contentores cisternas reservados ao transporte de géneros alimentícios.

Os contentores devem ostentar uma referência claramente visível e indelével, em língua portuguesa, indicativa de que se destinam ao transporte de géneros alimentícios ou a menção «destinado exclusivamente a géneros alimentícios».

Sempre que as caixas de carga e os contentores forem utilizados para o transporte de quaisquer outras substâncias que não sejam géneros alimentícios, ou para o transporte simultâneo de géneros alimentícios diferentes, e para evitar o risco de contaminação:

- Separar devidamente os produtos, sempre que necessário.
- Proceder a uma limpeza adequada entre os carregamentos.

TEMPERATURAS NOS TRANSPORTES

Sempre que necessário, para assegurar a segurança e salubridade dos géneros alimentícios, as caixas de carga e os contentores utilizados para o transporte devem estar equipados de forma a manter os géneros alimentícios a temperaturas adequadas, e possuírem mecanismos de controlo da temperatura.

2. DISTRIBUIÇÃO DAS REFEIÇÕES

Regras a observar na distribuição das refeições:

IT05.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições

- Os colaboradores não tocam directamente nos alimentos.
- Os seus vestuário e calçado encontram-se sempre limpos.
- Utilizam-se utensílios e recipientes apropriados para géneros alimentícios e devidamente higienizados.
- Nunca provar com colher e colocá-la novamente dentro da panela, nunca espirrar para cima dos alimentos, nunca pegar em alimentos confeccionados com as mãos, nunca limpar as mãos ao avental.
- Para cada prato e travessa existem utensílios para retirar os alimentos.
- Os pratos frios são conservados no frio (temp. 6°C).
- Os pratos quentes são mantidos em banho-maria (temp. 65°C).

AMOSTRAS DE TESTEMUNHO

Em cada refeição (de todos os pratos confeccionados) são efectuadas recolhas de amostras de testemunho, que se guardam durante 72 horas (3 dias), seguindo os seguintes passos:

- É realizada antes de servir.
- Recolhe-se no mínimo 100 g de alimentos no total, que devem incluir todos os que constituem a refeição.
- Fecham-se os recipientes hermeticamente (sacos descartáveis ou frascos próprios).
- Colocam-se etiquetas com a descrição de todos os ingredientes no interior, data e hora.

No caso de intoxicação alimentar, procede-se ao pedido de análise por laboratório reconhecido. Depois de conhecidos os resultados, tomam-se as acções correctivas necessárias, que devem ser registadas e acompanhadas relativamente à sua implementação e eficácia.

O IMP06.IT05.PC06 – Recolha de Amostras de Testemunho deve ser utilizado para registar essa recolha.

3.APOIO NA REFEIÇÃO

As refeições devem constituir-se como momentos de prazer e de convívio da criança.

O responsável pelo processo deve definir as regras para o apoio na alimentação, segurança e promoção da autonomia das crianças. As regras definidas deverão considerar as diversas necessidades e tipos de clientes.

O gestor do processo deve também definir a forma de actuação dos colaboradores em situações de emergência relativas à ingestão de alimentos, como por exemplo intoxicações alimentares, mal-estar, indigestão, engasgamento, entre outros.

As actividades desenvolvidas no apoio nas refeições e promoção da autonomia dos clientes devem ser monitorizadas de acordo com o estabelecido no Plano Individual da criança.

O(s) responsável(is) pela monitorização e avaliação definem, com os colaboradores que exercem a função de apoio de 3ª pessoa, os indicadores respectivos, assim como os instrumentos metodológicos para desenvolver a monitorização e avaliação, tais como:

- Entrevistas/ questionário de satisfação dos clientes e pessoas significativas.
- Registos da monitorização semanal.

IT06.PC06

Instrução de Trabalho – Subcontratação de Serviços de Fornecimento de Refeições

I. REGRAS RELATIVAS À CONTRATUALIZAÇÃO DE SERVIÇOS

A Organização, quando procede à subcontratação do fornecimento do serviço de refeições, para além dos procedimentos aplicáveis na Organização para a gestão de compras, deve ter em conta os seguintes elementos fundamentais, que a empresa a subcontratar deve observar, nomeadamente:

- Possuir um Sistema de Gestão da Qualidade implementado e certificado.
- Possuir um Sistema de HACCP implementado e certificado.
- Evidenciar o cumprimento de todos os requisitos legais e regulamentares em termos de legislação na área da segurança e higiene alimentar.
- Evidenciar que possui, ou segue, Códigos Nacionais ou Internacionais de Boas Práticas Alimentares (por exemplo, Codex Alimentarius).
- Evidenciar que possui colaboradores devidamente qualificados e preparados para actuar na área, bem como, que proporciona a estes a respectiva actualização de conhecimentos, sempre que necessária.
- Evidenciar que possui todos os meios materiais e técnicos, devidamente homologados e certificados para o efeito, incluindo garantia ao nível do transporte dos alimentos, confeccionados ou não, e que respeita, na íntegra, a legislação aplicável para esta área.
- Fornecer refeições equilibradas, através da elaboração de ementas supervisionadas por técnicos qualificados (por exemplo, nutricionista).
- Capacidade e competência técnica para a confecção de um número diversificado de regimes alimentares especiais.
- Entre outros.

IT06.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Subcontratação de Serviços de Fornecimento de Refeições

Se os serviços a prestar pela empresa subcontratada forem executados nas instalações da Organização, esta deve assegurar o integral cumprimento da legislação e normativos em vigor em matéria de segurança alimentar, no que diz respeito às instalações e equipamentos a afectar à preparação e confecção de refeições.

2. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS SUBCONTRATADOS

A Crcehe deve implementar mecanismos de monitorização e controlo interno periódicos, que garantam que os serviços prestados se encontram em conformidade com os requisitos contratualizados. Para o efeito, poderá solicitar à empresa subcontratada a sua participação enquanto parceira no SGSA, assegurando assim uma participação activa na garantia do cumprimento dos requisitos contratualizados. Os resultados devem ser registados e anexados ao processo do fornecedor, de acordo com os procedimentos vigentes na área de aprovisionamento.

A Organização deve transmitir à empresa subcontratada a *Lista de Necessidades Alimentares Especiais (IMP01.PC06)*, contendo a informação relativa ao número e às necessidades alimentares específicas de cada criança, para que a empresa subcontratada possa elaborar as respectivas ementas, de acordo com as especificações identificadas. Caso as crianças não possuam necessidades especiais de alimentação, as ementas a elaborar devem respeitar as recomendações da Roda dos Alimentos, as Regras de Boas Práticas para uma Alimentação Saudável e o contexto gastronómico nacional.

Caso se verifiquem situações anómalas nos serviços prestados, quer identificadas por reclamação das famílias, quer identificadas nos processos de monitorização, a Organização deve encetar um processo de averiguação, e analisar com a empresa subcontratada as acções a implementar para colmatar a não conformidade.

Em situações de risco ou maior gravidade poderão ser realizadas auditorias internas ou a requisição de uma nova auditoria de certificação à empresa prestadora do serviço de refeições, junto das entidades competentes para o efeito. Caso se constate pela existência de matéria de facto, que coloque em causa a relação contratual estabelecida, a Organização procede à rescisão contratual de acordo com os procedimentos vigentes na Organização, ao nível do aprovisionamento.

Controlo de Recepção de Matérias-Primas

Identificação do Estabelecimento

IMP02.IT03.PC06 - CRECHE

página 1 de 1

Característica a controlar	Conforme	Não Conforme /Motivo
Produtos de acordo com o requisitado		
Quantidade de acordo com o requisitado		
Prazo de entrega		
Hora de entrega		
Condições de transporte		
Condições de descarga		
Rotulagem		
Embalagem primária		
Embalagem		
Temperatura		
Validade		
Características organolépticas		

Fornecedor:

Devolvidos:

Organização:

Data:

Foi entregue a _____, o seguinte equipamento para uso pessoal:

- Duas batas brancas adequadas à preparação e confecção de alimentos;
- Duas toucas brancas adequadas à preparação e confecção de alimentos;
- Um par de sapatos brancos adequadas à preparação e confecção de alimentos;
- Uns óculos de protecção, uma máscara nasobucal, umas luvas grossas, umas luvas finas.

Mais se declara, que foram dadas instruções ao funcionário sobre o seu uso e manutenção.

Anualmente será revisto o material que agora se entrega, no sentido de assegurar que o mesmo se mantém adequado ao uso.

_____, ____/____/____

Confirmo a recepção do equipamento listado e assumo o compromisso de utilizá-lo correctamente e conservá-lo nas devidas condições de manutenção, higiene e limpeza.

_____, ____/____/____

Recolha de Amostras de Testemunho

Identificação do Estabelecimento

IMP06.IT05.PC06 - CRECHE

página 1 de 1

Amostra n°	Data de recolha	Hora de recolha	Alimentos constantes da amostra	Data de eliminação
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				

Organização:

Data:



Anexos

ANEXO A RELACIONAMENTO

CONSIDERAÇÕES GERAIS

Na resposta social Creche um dos aspectos mais importantes é o relacionamento e o respeito que os colaboradores mantêm e demonstram para com a família e sua criança, dado que as crianças ao sentir uma continuidade nos cuidados que lhe são prestados entre o ambiente de casa e o ambiente de Creche desenvolvem maiores sentimentos de segurança e de capacidade de confiar no outro. Tal também permite uma transição mais fácil para um ambiente que lhe é novo como a Creche.

Esta parceria entre a família, a criança e os colaboradores deve ser caracterizada por uma partilha activa de informação e por um respeito mútuo, promovendo momentos de trabalho conjunto entre ambos para melhor benefício da criança.

Os membros das famílias são bem vindos no estabelecimento e contribuem com o seu conhecimento e capacidades para enriquecer o programa de actividades a implementar na resposta social Creche, sendo eles os principais responsáveis pelo bem estar das crianças aí acolhidas e as pessoas que melhor as conhecem.

Os colaboradores procuram manter um contacto consistente com cada criança, procurando ficar a conhecê-la e à sua família. Tal promove o estabelecer de laços de segurança e confiança, aspectos promotores de uma melhor adaptação e de um desenvolvimento psicossocial global mais adequado e adaptado das crianças.

A – PARCERIA COM AS FAMÍLIAS

I. A comunicação com as famílias é clara, de acordo com o seu nível sociocultural sendo garantida a confidencialidade das informações

- Os colaboradores procuram comunicar efectivamente com todas as famílias, com respeito pelas suas competências e meios socioculturais de origem (p.e. adequação da linguagem verbal a famílias de meios socioculturais desfavorecidos através da sua simplificação).
- O estabelecimento está preparado para se relacionar e comunicar com famílias de meios culturais e linguísticos diferentes, de forma a providenciar um acolhimento adequado a cada criança, (p.e. poder acolher crianças imigrantes em que apresentem dificuldades na língua portuguesa).
- Existe um plano específico formal para comunicar com todas as famílias acerca do quotidiano das crianças.
- Existe uma preocupação em ter informação escrita em várias línguas, consoante o universo de crianças estrangeiras admitidas.
- Existem publicações destinadas às famílias sobre a filosofia do estabelecimento e os serviços e actividades disponibilizados.
- O conteúdo da informação escrita disponível para as famílias e colaboradores é revisto e actualizado regularmente, em articulação com todas as partes interessadas (famílias, colaboradores, comunidade/parceiros e autoridades competentes).
- As alterações no conjunto de procedimentos e serviços do estabelecimento são dadas a conhecer às famílias antes da sua implementação, mesmo que não impliquem uma alteração no quotidiano da criança.

- Existe a oportunidade para que as famílias e os colaboradores responsáveis pela criança possam trocar informação de forma privada, sendo dadas garantias de que esta se mantém confidencial.
- As solicitações das famílias sobre informações do quotidiano da criança no estabelecimento são respondidas de forma adequada e favorável.
- Existe um sistema de gestão das reclamações e de sugestões das famílias e dos colaboradores que é divulgado às diferentes partes interessadas.
- Questões colocadas pelas famílias incluídas nas reclamações e sugestões são tidas em consideração aquando da planificação das actividades.

2. É disponibilizada informação às famílias sobre o desenvolvimento das crianças e áreas de interesse ao nível do desenvolvimento infantil:

- Existe um conjunto de procedimentos, formais e informais, que possibilitam a partilha de informação de forma regular e sistemática entre os colaboradores responsáveis pela criança e a sua família sobre os progressos e os acontecimentos mais relevantes da sua vida.
- Os colaboradores partilham frequentemente com as famílias algumas das interacções específicas que mantiveram com a criança durante o dia.
- É disponibilizada informação às famílias sobre como educar as crianças (p.e. colaboradores conversam com as famílias sobre o desenvolvimento infantil, disponibilizando livros e outro material quando solicitados).
- É disponibilizado às famílias o acesso a informação adicional e não directamente relacionada com o quotidiano das crianças no estabelecimento (p.e. especialistas numa área falam com as famílias em ocasiões marcadas para o efeito; acesso às famílias a vídeos e livros educativos).

3. A família é considerada como parceiro:

- O estabelecimento possui um programa para cada período do ano que permite o contacto informal entre os colaboradores e as famílias, procurando maximizar a participação destas na planificação das actividades e no quotidiano do estabelecimento.
- As famílias participam na elaboração do projecto educativo do estabelecimento, no levantamento de necessidades de cada criança e diferentes instrumentos que regulam a actividade do estabelecimento, no plano de actividades de cada sala e no plano de actividades diário, pelo que estes reflectem tanto as similaridades como a diversidade cultural das crianças e famílias acolhidas no estabelecimento.
- As estratégias de condução de actuação para cada criança e família são discutidas entre os colaboradores e as famílias de forma individual e construtiva, procurando-se garantir uma continuidade entre os cuidados prestados no estabelecimento e os praticados no seio familiar.
- Os colaboradores demonstram um interesse genuíno e assertivo quando falam com as famílias, respeitando as suas diferenças culturais.
- As famílias são convidadas verbalmente e/ou por escrito a colaborar em actividades específicas do estabelecimento, nomeadamente na implementação de actividades nas salas com as crianças, planeadas e apoiadas pelos colaboradores do estabelecimento.
- O estabelecimento promove oportunidades para contactos informais entre as famílias e os colaboradores.
- É facultada às famílias a possibilidade de conhecerem um novo colaborador quando a sua criança muda de grupo ou de sala.

B – RELACIONAMENTO COM AS CRIANÇAS

1. A atmosfera do estabelecimento e das salas de cada criança é feliz e envolvente

- A atmosfera envolvente do estabelecimento é caracterizada por possibilitar um ambiente calmo e relaxante, proporcionando condições para uma boa relação de harmonia entre crianças e colaboradores.
- O nível de ruído é adequado e não interfere com o sucesso das actividades desenvolvidas pelas crianças.
- Existem oportunidades, formais e informais, para que os colaboradores possam reflectir entre si e individualmente, de forma sistemática sobre as suas próprias atitudes e comportamentos e na forma como estes podem afectar as crianças e as suas famílias, procurando ajustar as suas práticas. Sempre que necessário, procuram aconselhamento junto dos seus colegas (p.e reuniões de equipa).
- Nas interacções com as crianças, os colaboradores demonstram que conhecem cada uma delas e que estão interessados em compreender o que cada uma diz e faz (p.e. a criança é tratada pelo nome próprio ou pelo nome por que é tratada em casa).

2. Os colaboradores interagem com as crianças de forma alegre e descontraída

- Os colaboradores variam o estilo de interacção de acordo com o desenvolvimento, necessidades e expectativas de cada criança.
- Reagem e respondem a todas as crianças com atenção e carinho, utilizando o nome de cada uma, procurando pronunciar-lo correctamente e mantendo contacto físico de forma culturalmente correcta.
- Procuram ser “adultos de confiança” junto das crianças.
- Demonstram interesse genuíno em ajudar cada criança a expressar-se e em explorar as suas ideias, respeitando as suas necessidades de espaço.
- Encorajam todas as tentativas das crianças para se tornarem independentes, apresentando-se quando necessário alternativas, tentando evitar-se que sintam frustração desnecessária.
- As crianças são preparadas para as rotinas e/ou para as actividades, informando-as do que se vai fazer ou do que se está a fazer.
- As crianças são ajudadas e encorajadas a brincar, individualmente e em grupo, demonstrando o colaborador prazer e satisfação nesta relação, através da linguagem verbal e não-verbal.
- Demonstram especial preocupação para com as crianças que se encontram a chorar, tristes, aborrecidas, invulgarmente quietas ou alheadas do grupo, procurando ajudá-las a ficar tranquilas e participativas:
 - Promovem ocasiões de interacção com as outras crianças.
 - Respondem verbal e fisicamente aos sentimentos das crianças e ajudando-as a reconhecer e a lidar com as suas emoções (p.e. são sensíveis para com as razões do choro e providenciam conforto físico e verbal à criança).
- Demonstram disponibilidade para brincar com as crianças de forma descontraída e afectuosa (p.e. colaboradores dão início a jogos físicos e verbais; respondem quando as crianças iniciam interacções; demonstram prazer nas actividades com as crianças).
- São sensíveis para com as questões e pedidos das crianças.
- São pacientes face ao comportamento exploratório das crianças (p.e., brincar com a comida, atirar coisas para o chão, acidentes de higiene, abandonar as actividades ou tarefas por terminar).
- Respeitam o espaço, os sentimentos e as reacções de cada criança (p.e. avisam a criança antes de a agarrar ao colo, evitam interrupções abruptas nas actividades).

- Respondem verbalmente ao choro, gestos, sons, e palavras das crianças.
- Relacionam-se com a criança em função do seu temperamento, cultura e estágio de desenvolvimento, procurando ir ao encontro das suas necessidades individuais (p.e. procuram ser calmos para com bebés tímidos e mais activos para com bebés mais activos).

3. Comunicação com as crianças

- O colaborador deve estar sempre atento às tentativas da criança em comunicar, quer seja através de gestos, sons ou palavras, procurando responder sem as interromper.
- O colaborador mantém com as crianças uma conversa sobre assuntos do seu interesse, procurando utilizar uma linguagem adequada ao seu desenvolvimento, à sua capacidade de compreensão e ao seu meio sociocultural de origem (p.e. para os bebés muito pequenos o colaborador imita e repete os sons da criança ou nomeia objectos familiares pedindo-lhe que faça o mesmo; para as crianças mais velhas, o colaborador utiliza palavras do meio de origem da criança).

Esta linguagem deve procurar ser:

- Simples (p.e. o colaborador fala com a criança através de frases de fácil compreensão, possíveis de serem repetidas; sempre que a criança diz uma palavra isolada o colaborador estimula a criança na construção de frases simples).
- Não infantilizada.
- Com algumas onomatopeias (p.e. o colaborador imita o som dos animais).
- Quando a linguagem materna da criança é diferente da utilizada no estabelecimento, os colaboradores procuram:
 - Aprender alguns sons ou palavras para utilizar na conversação com a criança.
 - Potenciar/reforçar o desenvolvimento do vocabulário de português dessas crianças.
 - Possibilitar que especialistas (da língua materna de cada criança e de português) sejam envolvidos em actividades do estabelecimento.
- Os colaboradores procuram acrescentar algo à compreensão que as crianças têm da linguagem de todos os dias (p.e. fornecer instruções claras, repetição frequente de novas palavras).
- Os colaboradores mantêm uma conversação social com as crianças (p.e. “que lindo menino”).
- Os colaboradores habitualmente mantêm contacto visual com as crianças enquanto falam com elas.
- Os colaboradores participam em jogos verbais com as crianças.
- Os colaboradores mantêm com as crianças um bom equilíbrio entre o ouvir e falar (p.e. não sobrecarrega a criança com conversação constante).
- Os colaboradores asseguram-se de que a sua comunicação não-verbal está consistente com a comunicação verbal (p.e. expressões faciais concordantes com a linguagem corporal e com o que está a ser dito).

4. As crianças são tratadas com equidade e com condições de igualdade de oportunidades ao nível das actividades propostas

- O estabelecimento promove uma política de aceitação e de igualdade de relacionamento entre as crianças, respeitando as diferenças de cada uma.
- Os colaboradores providenciam oportunidades para promover a equidade e a igualdade de oportunidades:
 - Envolvem as crianças em actividades que culturalmente são consideradas como apropriadas para outras crianças (p.e. promovem actividades em que os rapazes podem brincar com bonecas e as raparigas com carros).
 - Utilizam uma linguagem que reflecte o seu compromisso com a igualdade de oportunidades, equidade e justiça para com todas as crianças.

- Providenciam oportunidades para que todas as crianças, participem em todas as experiências, brinquem com todo o tipo de material, expressem uma variedade de emoções e contribuam para a discussão.
- Utilizam livros, histórias e acontecimentos que acontecem no dia-a-dia para discutir e ajudar a quebrar estereótipos.

5. A comunicação com as crianças transmite respeito pelas competências e diversidade sociocultural de cada uma:

- Existe uma política de condução do estabelecimento que permite o respeito pelas diferenças socioculturais de cada criança.
- Existe uma política de envolvimento das famílias e sempre que possível das próprias crianças na definição de normas e procedimentos de condução do estabelecimento, nomeadamente na planificação das actividades e na definição de regras de funcionamento.
- A informação sobre cada criança e seu meio sociocultural de origem é tido em consideração para a elaboração dos planos de actividades do estabelecimento.
- O estabelecimento permite a visita de outros técnicos especializados que acompanham a criança com necessidades educativas especiais, de forma a estabelecer em conjunto com os seus colaboradores, o respectivo plano individual de acompanhamento, procurando que as restantes crianças colaborem na implementação do referido plano.
- Os colaboradores trocam impressões com as famílias acerca dos comportamentos manifestados pelas suas crianças.
- De forma a fazer face às dificuldades colocadas por crianças oriundas de diferentes meios socioculturais e/ou linguísticos e/ou com dificuldades de comunicação e por crianças com necessidades educativas especiais, os colaboradores detêm recursos didácticos necessários e meios supervisão adequados recorrendo por vezes ao apoio de ajuda externa.
- As crianças são ajudadas a compreender e respeitar a diferença das outras pessoas em relação a si, através de:
 - Respostas, claras e simples, do colaborador sobre as pessoas diferentes de si (p.e. de outras raças e etnias, mais velhas).
 - Integração de crianças de diferentes raças, etnias e sexo nos grupos naturais das crianças em contexto de sala ou em actividades do exterior, promovendo igualdade de oportunidades no acesso às actividades e material de brincar.
 - Disponibilização de actividades de diferentes culturas e tradicionalmente destinadas a diferentes géneros.
- Os colaboradores procuram envolver todas as crianças em momentos de conversação agradável e satisfatória, escutando cuidadosamente, procurando valorizá-las e responder de forma genuína.
- O material disponibilizado pelo estabelecimento é diversificado para abranger diferentes etnias e meios socioculturais.
- Quando a família consultou outros especialistas, existe a preocupação dos colaboradores em integrar a informação disponibilizada, no alcance dos objectivos estabelecidos para cada criança.
- São utilizadas estratégias de ensino individualizado em crianças com necessidades educativas especiais que procuram integrá-las no grupo do qual fazem parte.
- Cada criança com necessidades educativas especiais está incluída nas diferentes actividades e rotinas do estabelecimento, participando activamente nas mesmas, existindo um plano de acompanhamento a longo prazo elaborado em articulação com a família.
- O estabelecimento promove a aceitação de uma criança com necessidades educativas especiais no seio do grupo.

- Os colaboradores utilizam métodos de comunicação particulares utilizados por cada criança (p.e. palavras ou frases chave utilizadas em casa, métodos de comunicação adaptativa).
- Os colaboradores estão sensíveis e atentos a todas as crianças, especialmente para com aquelas que possuem necessidades especiais.
- Os colaboradores comunicam com todas as crianças de forma paciente, atenta e com respeito pelos seus costumes culturais e familiares (p.e os colaboradores esforçam-se em pronunciar os nomes das crianças correctamente).
- Os colaboradores são culturalmente sensíveis nos cuidados prestados às crianças ao nível da comida, do sono e dos cuidados de higiene.
- Os colaboradores reconhecem e respeitam as diferenças existentes entre cada criança ao nível das suas competências, meios sociais de origem e estrutura familiar e procuram estruturar e providenciar actividades e experiências que valorizem e respeitem quer as similaridades quer as diferenças existentes.
- Os colaboradores durante a prestação de cuidados de rotina, de forma consistente e sistemática, dão reforço não verbal e verbal, utilizando a linguagem conhecida da criança prestando uma atenção individualizada.
- Os colaboradores consultam as famílias sempre que verificam a existência de diferenças entre a política de condução de comportamento das crianças no estabelecimento e a existente na família.

6. Interação das crianças com os seus pares

- Os colaboradores procuram que todas as crianças evidenciem empatia e autoconfiança, no contacto com as outras crianças, independentemente das suas diferenças.
- O comportamento dos colaboradores demonstra às crianças que devem tratar as outras com respeito e igualdade, encorajando-as activamente para que mantenham uma atitude de aceitação perante crianças com capacidades e meios socioculturais diferentes do seu (p.e. os colaboradores encorajam as crianças a utilizar frases ou palavras específicas de meios socioculturais e linguísticos diferentes do seu, na comunicação com crianças desses meios) e propondo a realização de actividades inclusivas.
- As crianças são encorajadas para que compreendam e ajudem outras que se encontrem em dificuldade.
- São promovidas oportunidades sob supervisão para que as crianças possam interagir entre si.
- As crianças são ajudadas a desenvolver sentimentos de pertença ao grupo, através de:
 - Dinamização de actividades/brincadeiras em que as crianças sejam incentivadas a estarem junto das outras crianças do seu grupo:
 - As crianças mais novas são, sempre que possível, colocadas a brincar junto das outras crianças (p.e. os bebés encontram-se no mesmo espaço que as crianças mais velhas sem que estas lhes retirem os brinquedos).
 - As crianças mais velhas são envolvidas em actividades que impliquem trabalhar em conjunto para encontrar a solução.
- As crianças são incentivadas a partilhar os brinquedos, a esperar pela sua vez e a realizar actividades e tarefas em conjunto com outras crianças.
- Os colaboradores regularmente encorajam as crianças a pensar no que os outros poderão estar a sentir.
- São reforçados os comportamentos das crianças que minimizam a possibilidade de se magoarem ou magoarem os outros.
- São asseguradas condições que permitam que os irmãos que se encontram no estabelecimento interajam uns com os outros.

- As crianças podem movimentar-se livremente e formar grupos espontâneos entre si, possibilitando que as interações entre pares ocorram frequentemente.
- As crianças com deficiência motora são retiradas dos parques ou berços quando se encontram acordadas possibilitando-lhes que brinquem algum tempo com outras crianças sob supervisão.
- As crianças são ajudadas a desenvolver sentimentos de empatia para com os outros e a compreender os seus próprios sentimentos e os dos outros, em que estas são encorajadas a reconhecerem e respeitarem as capacidades e limites das outras crianças, especialmente aquelas com necessidades educativas especiais.
- Os colaboradores reforçam as interações sociais positivas entre as crianças (p.e. sorri e fala para os bebés que reparam nas outras crianças; elogia a criança por trazer o seu brinquedo para um bebé).
- Os colaboradores falam e incentivam exemplos de interação social positiva entre as crianças (p.e. encoraja as crianças a terem comportamentos de entreaajuda, a serem cooperantes entre si, a darem a vez e a confortarem-se entre si).

ANEXO B GESTÃO DE COMPORTAMENTOS

1. Gestão de Comportamentos

- Colaboradores e famílias têm acesso a um documento escrito com a política de condução do comportamento das crianças no estabelecimento (p.e. regulamento interno de funcionamento do estabelecimento).

2. Disciplina Positiva

- É dada atenção por parte dos colaboradores ao bom comportamento das crianças.
- Os esforços de cada criança em se comportar de forma assertiva e autónoma (p.e. a criança tenta resolver os seus problemas) são reconhecidos e recompensados pelos colaboradores (p.e. através de reforço verbal – “fizeste bem”).
- Os colaboradores são um modelo de interacção social positiva para as crianças a seu cargo:
 - Modelam os comportamentos desejáveis no relacionamento das crianças com os seus pares, com outros adultos ou com outras crianças mais novas (p.e. são meigos e afectuosos, mantêm contactos corporais suaves respeitando o espaço individual de cada criança, ajuda as crianças a relacionarem-se com um bebé).
 - Partilham com as crianças emoções positivas (p.e. de prazer, de satisfação) e a sua progressiva aquisição de independência e de competências.
 - Exemplificam os comportamentos que se esperam delas.
- Os colaboradores encorajam os esforços das crianças na resolução de problemas e a comportarem-se de forma adequada face a cada situação (p.e. sorri e fala para as crianças que reparam noutras; elogia as crianças por optarem por um brinquedo e não aquele que estava a ser usado por outra criança).
- As crianças são encorajadas a procurar reconhecer e a lidar com comportamentos inadequados / inapropriados.
- São discutidas com as crianças formas de lidar com conflitos através da realização de role play para encontrar soluções adequadas a cada problema, procurando que estas reconheçam e lidem com comportamentos inadequados.
- As crianças são ajudadas a resolver os conflitos que se verificam com as outras crianças, possibilitando-lhes um espaço para falarem dos seus sentimentos e encontrar as suas próprias soluções.
- Reforço do comportamento positivo (verbal e não-verbal) das crianças entre si (i.e. partilhar brinquedos ou comida, iniciar uma brincadeira ou jogo com outra criança) pelos colaboradores.
- Os colaboradores encaram o comportamento desafiador de cada criança como normal e parte do seu desenvolvimento, utilizando uma abordagem objectiva que permite o suporte da criança.
- Os conflitos ou momentos de tensão entre as crianças são antecipados e, cuidadosamente, utiliza-se estratégias assertivas para prevenir ou resolver essas situações (p.e. distração, redireccionar da atenção, alteração do ambiente, adicionar ou remover material, modelagem do comportamento da criança ou através da utilização de palavras) mantendo o controlo da situação de forma a prevenir que as crianças se magoem umas às outras.

3. Problemas de Comportamento

- De forma a minimizar a ocorrência de problemas de comportamento:
 - Existe um plano de actividades estruturado que permite evitar o conflito e que promove situações de interacção adequadas à idade de cada criança.

- As crianças não têm que ficar à espera que lhes sejam dadas actividades ou ocupações.
- Existe material suficiente e repetido de forma a evitar disputas entre as crianças pela propriedade de objectos.
- As regras simples e de fácil compreensão são explicadas às crianças, envolvendo-as sempre que possível, no estabelecimento das regras de funcionamento da sala.
- Actuação dos colaboradores face a comportamentos inadequados:
 - O colaborador não deixa passar comportamentos menos adequados (p.e. crianças que mordem, batem e agarram e que puxam os brinquedos dos outros).
 - Caracteriza o comportamento da criança como inadequado e não a própria criança como inadequada (p.e. “isso que tu fizeste é muito feio” em vez de p.e. “és uma menina muito feia não devias ter feito isso”).
 - Nunca recorre à força física, à raiva, à ameaça, ao grito ou ao isolamento da criança.
 - Nunca recorre à punição física ou disciplina severa (p.e. o colaborador não crítica, goza, grita, bate na criança sob qualquer circunstância).
 - São utilizados métodos alternativos positivos de gestão da disciplina (p.e. deslocar a criança de uma actividade negativa, redireccionamento da atenção da criança; “time out” por períodos de tempo não superior a 1 minuto e sempre com o propósito de acalmar a criança e não de a punir).
 - Quando acontece um incidente de forma repetida com determinada criança, os colaboradores reúnem entre si, com a família e sempre que oportuno com a presença da criança, para encontrar uma solução, (p.e., revendo expectativas, tomando em consideração o contexto, recolhendo informação sobre o seu desenvolvimento e das suas necessidades, planificando e implementando uma resposta adequada que ajude a criança a ultrapassar as suas dificuldades).

ANEXO C

PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS-TRATOS E DISCRIMINAÇÃO

A emergência de um exercício profissional informado e focado na qualidade da prestação de serviços conduz à preocupação com as questões da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação, bem como à necessidade de adoptar disposições, regras e dinâmicas que assegurem a promoção da qualidade de vida dos clientes acolhidos num quadro de absoluto respeito pelos seus direitos. A este propósito são de referir os diversos instrumentos normativos e regulamentares que instituem claramente o quadro de referência nestas matérias.

A Creche assume assim a responsabilidade de assegurar que existam mecanismos de garantia e de controlo para reduzir os riscos associados, pelo que deve ter implementado um programa de garantia da prevenção e controlo da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos clientes, consagrando a título exemplificativo que:

- As famílias e colaboradores têm acesso ao documento escrito com a política de actuação quanto às regras e formas de actuação em situações de negligência, abusos, maus-tratos e de discriminação dos clientes acolhidos.
- Devem estar definidas as regras e formas de actuação para eventuais situações em que ocorra negligência, abusos, maus-tratos e de discriminação.
- Existe uma análise rigorosa e uma resposta imediata, uma vez detectados indícios ou evidências de ocorrência de uma situação como as referidas.
- Sempre que sejam detectadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação, a Creche deve avaliar a situação em causa, auscultando os diversos intervenientes. De acordo com a situação, os responsáveis devem informar, formar e apoiar a criança a superar a situação, bem como, comunicar ao Ministério Público, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação das pessoas envolvidas.
- Deverá proceder-se a uma avaliação interna periódica do funcionamento do programa, de forma a prevenir, verificar e corrigir situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação das crianças. De acordo com os resultados, poderão desenvolver-se, entre outras, as seguintes acções:
 - Avaliar a sensibilidade dos colaboradores e famílias para esta problemática.
 - Identificar as necessidades de formação dos colaboradores e das famílias e promover a sua participação em acções de formação.
 - Promover reuniões multidisciplinares para discussão de casos.
 - Providenciar a capacidade de gestão de conflitos e de atitudes ajustadas em situação de crise, para todos os colaboradores.
- A existência de mecanismos de registo e monitorização das ocorrências identificadas, com indicação do responsável pela sua supervisão.

Considerando-se que factores de risco são todas as condições pessoais ou contextuais que aumentam a probabilidade da ocorrência de maus-tratos, identificam-se nos quadros seguintes alguns indicadores de sinalização que devem integrar o programa de garantia da prevenção e controlo da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação.

I. Grelha de indicadores de violência em respostas sociais – crianças

Factores de risco	Indicadores
Associados aos pais	<ul style="list-style-type: none">- Baixo nível socioeconómico e cultural- Antecedentes de maus-tratos na sua própria infância- Idade inferior a vinte anos (mães adolescentes sem apoio ou suporte familiar)- Inexperiência e falta de conhecimentos básicos sobre o processo de desenvolvimento da criança- Perturbações no processo de vinculação com o filho- Gravidezes muito próximas- Ausência de hábitos de trabalho e/ou dependência económica de outrem- Mudanças frequentes de parceiros e residência- Antecedentes de comportamentos desviantes
Associados às crianças	<ul style="list-style-type: none">- Hábitos de alcoolismo ou de consumo de drogas- Idade inferior a 3 anos (vulnerabilidade em termos de idade e de necessidades)- Prematuridade ou baixo peso ao nascimento- Fruto de gravidez de mãe muito jovem, solteira ou só- Fruto de gravidez não desejada- Separação da mãe no período pós-parto- Gémeos- Crianças com deficiência e incapacidades
Maus-tratos	Indicadores
Negligência e abandono	<ul style="list-style-type: none">- Necessidades básicas não atendidas (com falta de higiene, fome, sonolência, vestuário desadequado ao clima)- Atraso ou baixo crescimento, cabelo fino, abdómen proeminente, arrefecimento persistente, mãos e pés avermelhados- Vitaminopatias- Cárie dentária- Falta de supervisão durante longos períodos (ex: ser deixada sozinha em casa)- Ocorrência de acidentes- Lesões consecutivas- Hábitos e horários inadequados- Absentismo escolar
Abuso físico	<ul style="list-style-type: none">- Lesões físicas em locais pouco comuns aos traumatismos de tipo acidental para a faixa etária da criança- Lesões em diferentes localizações- Lesões com marcas de objectos- Queimadura e cicatrizes- Marcas de mordidelas- Alpaca (perda de cabelo) traumática- Sequelas de traumatismos anteriores de que não é conhecida a história- Intoxicação- Doenças recorrentes inexplicáveis

Maus-tratos (cont.)**Indicadores (cont.)**

Abuso sexual

- Leucorreia (corrimento) vaginal persistente ou recorrente
- Ruborização e/ou inflamação dos órgãos genitais
- Laceração ou fissuras genitais ou anais, sagrantes ou cicatrizadas
- Rotura do hímen
- Hemorragia vaginal ou anal
- Lapide anormal do esfíncter anal ou do hímen
- Infecções urinárias repetidas
- Doença sexualmente transmissível
- Presença de esperma no corpo ou na roupa
- Presença de sangue de outra pessoa ou substâncias estranhas, no corpo ou na roupa

Abuso psicológico/emocional

- Deficiências não orgânicas de crescimento com baixa estrutura
 - Infecções, asma, doenças cutâneas, alergias
 - Auto-mutilação
-

2. Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência

Relatórios Anteriores: Não Sim Em caso afirmativo anexar relatórios anteriores

Nome da Criança: _____

Data de Nascimento _____

Sexo: Masc. Fem.

I. Outros Envolvidos

Nome: _____

Relação c/ a Criança Familiar Pessoa Significativa Outro Qual? _____

Nome: _____

Relação c/ a Criança Familiar Pessoa Significativa Outro Qual? _____

Nome: _____

Relação c/ a Criança Familiar Pessoa Significativa Outro Qual? _____

Descrição dos ferimentos ou condição do cliente e as razões porque se suspeita de abuso/negligência.

Deve incluir todos os elementos que possam contribuir para o esclarecimento do ocorrido

2. Medidas Tomadas ou a serem tomadas face ao ocorrido

Notificação Policial Notificação ao Ministério Público

Exame Médico Comunicação a pessoas Significativas
Notificação ao Ministério Público

Comunicação Interna a: _____

Outras: _____

3. Categoria do Incidente (assinale todas as que se aplicarem)

Data do incidente:	Criança:
Hora:	Apelido:
Local:	Nome:

1. AGRESSÃO FÍSICA PARA COM:

Família			<input type="radio"/>
Si próprio			<input type="radio"/>
Propriedade (bens)	<input type="radio"/>	€	<input type="radio"/>
Outros (especifique)			<input type="radio"/>

2. INTERVENÇÃO FÍSICA

Escolta			<input type="radio"/>
Contenção parcial			<input type="radio"/>
Contenção em crise	<input type="radio"/>	minutos	<input type="radio"/>

3. AUSÊNCIA SEM COMUNICAÇÃO

Local desconhecido			<input type="radio"/>
Localizado, sem ter ainda regressado			<input type="radio"/>
Regresso à organização	Duração da ausência:	minutos	<input type="radio"/>

4. DANO/VIOLÊNCIA NA CRIANÇA INFLIGIDO POR:

Acidente			<input type="radio"/>
Si próprio			<input type="radio"/>
Família			<input type="radio"/>
Outros (especifique)			<input type="radio"/>

5. MEDICAÇÃO

Ataque/dominação			<input type="radio"/>
Erro de medicação			<input type="radio"/>
Emergência pró doença ou violência			<input type="radio"/>
Recusa na toma de medicação			<input type="radio"/>

6. SUICÍDIO

Conceptualização verbal			<input type="radio"/>
Ameaça verbal			<input type="radio"/>
Tentativa ou gesto físico			<input type="radio"/>

7. INGESTÃO DE SUBSTÂNCIAS

Suspeita ou observada			<input type="radio"/>
Admitida pelo cliente			<input type="radio"/>
Medicação documentada			<input type="radio"/>

8. COMPORTAMENTO SOCIAIS NEGATIVOS

- Ameaça
- Contacto policial
- Ameaças verbais
- Outros (especifique)
-

9. ABUSO SEXUAL/COMPORTAMENTO IMPRÓPRIO PARA COM:

- Cliente
- Família
- Outros (especifique)
-

10. ALEGAÇÃO DE ABUSOS PARA COM:

- Colaboradores
- Família
- Outros (especifique)
-

11. TIPO DE ALEGAÇÃO

- Físico
- Sexual
- Negligência
- Outros (especifique)
-

12. FICHA DE OCORRÊNCIA ENVIADA

- Não ser investigado
- Decisão de investigação pendente
- Vai ser investigado
-

13. ACÇÕES NEGATIVAS POR PARTE DA FAMÍLIA

- Verbal contra cliente
- Física contra cliente
- Outros (especifique)
-

14. FAMÍLIA MAGOADA

- Durante o processo de contenção
- Infligido pela criança
- Outros (especifique)
-

15. FONTE DE OBSERVAÇÃO

- Observada pelos colaboradores
- Cliente
- Outros (especifique)

Assinaturas:

Colaboradores	Director	Criança/Família	Outro
Ass.	Ass.	Ass.	Ass.
Data:	Data:	Data:	Data:

3. Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Violência

1. Antecedentes

Descreva os antecedentes ou as condições em que ocorreu o incidente

2. Comportamentos

Descreva o comportamento do cliente e dos intervenientes

Descreva todas as intervenções imediatas e as suas consequências

3. Medidas Tomadas ou a serem tomadas face ao ocorrido

Notificação Policial	<input type="radio"/>	Notificação ao Ministério Público	<input type="radio"/>
Exame Médico	<input type="radio"/>	Comunicação a pessoas Significativas	<input type="radio"/>
		Notificação ao Ministério Público	<input type="radio"/>

Esta ficha foi preenchida por:

Função:

Informação recolhida ou presenciada por:

Caso seja um(a) colaborador(a) indique a função:

Observações:

ANEXO D

CARACTERÍSTICAS DO MATERIAL LÚDICO-PEDAGÓGICO

I. Material Lúdico-Pedagógico para as Actividades

- O material disponível:
 - Deve ser adequado à faixa etária das crianças.
 - Deve encontrar-se em boas condições de higiene e conservação (i.e. não deve estar partido ou riscado).
 - Deve ser frequentemente mudado de sítio e guardado, permitindo a sua rotação pelos espaços, procurando manter o interesse da criança.
 - Deve ser não tóxico e de fácil lavagem e limpeza, permitindo que a criança o utilize em adequadas condições de segurança e higiene.
 - Deve ser em número suficiente para poder envolver todas as crianças em actividades espontâneas e/ou propostas, adequadas ao seu desenvolvimento global.
 - Deve ter diferentes texturas e ser feito de materiais diversos (p.e. espuma, madeira, plástico) e de diferentes cores.
- Os materiais propostos diariamente devem:
 - Estimular uma variedade de competências e de aprendizagens por parte de cada criança individualmente e em grupo.
 - Permitir uma multiplicidade de utilizações por parte da criança, em adequadas condições de segurança.
 - Promover o desenvolvimento de uma consciência social e cultural por parte das crianças, facultando o acesso a brinquedos que permitam experimentar variedade geracional (p.e. imagens e fotografias a representar pessoas em diferentes idades em interacção), étnica e racial (p.e. bonecas multirraciais, livros e imagens com bonecos multirraciais) e uma igualdade no desempenho de papéis (p.e. imagens a apresentar crianças a desempenhar papéis, independentemente do que culturalmente lhes é atribuído).
- Devem existir muitos brinquedos em duplicado ou que permitem igual utilização por parte da criança (p.e. diferentes brinquedos de puxar; diferentes bonecas de igual tamanho; diferentes triciclos; diferentes bolas).
- Deve existir material de apoio para as crianças que estão a aprender a andar.
- Deve estar disponível uma grande variedade de material e brinquedos por forma a que as crianças possam brincar, de forma independente e segura:
 - Livros adequados às faixas etárias das crianças acolhidas.
 - Variedade de blocos (p.e. com diferentes tamanhos, formas, encaixe e cores) e acessórios, disponíveis a qualquer momento para as crianças.
 - Puzzles.
 - Material para jogos “de faz de conta” adequado ao tamanho das crianças (p.e. forno pequeno, cozinha pequena, roupas e acessórios, telefone de brincar).
 - Bonecos macios e de toque agradável à criança (p.e. bonecos de peluche, de tecido).
 - Material para jogos de areia e de água.
 - Espelho.

2. Sugestões de Material para Promoção do Desenvolvimento

- Motricidade:
 - Bebés:
 - Bolas de diferentes tamanhos.
 - Brinquedos para fazer torres.
 - Brinquedos que a criança possa olhar, sentir, tocar e colocar na boca (p.e. bonecos de plástico ou peluche, argolas de borracha rugosas).
 - Livros de folha grossa com imagens simples.
 - Espelho com trave.
 - Crianças mais velhas:
 - Equipamento que permita escalada (subir e descer)
 - Brinquedos de leitura
 - Bolas de diferentes tamanhos
 - Blocos e puzzles
 - Espaços com água, areia e outras texturas
- Linguagem e literacia:
 - Crianças com menos de 2 anos:
 - Livros e imagens feitos de material durável, com imagens simples de pessoas e de objectos familiares, que apresentem histórias breves sobre actividades da vida diária.
 - Crianças com mais de 2 anos:
 - Livros e imagens que apresentem uma variedade de situações reais, “de faz de conta” e de informação.
 - Outro material:
 - Telefones.
 - Bonecos.
 - Jogos interactivos.
 - Material escrito e áudio na linguagem usada em casa de cada criança (p.e. fornecido pelas famílias).
- Arte:
 - Crianças com menos de 2 anos:
 - Lápis ou marcadores de cores variadas.
 - Grandes pedaços de papel de diferentes texturas e cores.
 - Tintas para pintar à mão.
 - Aquarelas.
 - Plasticina.
 - Barro.
 - Massa de pão.
 - Crianças com mais de 2 anos:
 - Material para pintura e desenhar (p.e. lápis de carvão, lápis de pastel, tintas, telas, folhas de papel).
 - Tesoura (modelo adaptado para crianças, incluindo modelo para canhotos).
 - Papéis de vários tamanhos, cores e texturas.
 - Cola.
 - Pasta de cola e de papel.
 - Plasticina.
 - Barro.

- Massa de pão.
- Desperdícios de diferentes materiais (p.e. papel, fios, madeira, tecidos).
- Matemática:
 - Material de diferentes cores, tamanhos, formas que permita:
 - Contar.
 - Comparar diferenças e similaridades.
 - Ordenar.
 - Encaixar.
 - Sequenciar.
 - Classificar.
 - Reconhecer e criar padrões.
- Ciência:
 - Material que possibilite a realização de pequenas experiências com as crianças:
 - Material com magnéticos (p.e. bonecos, letras, imagens).
 - Superfície magnetizada (p.e. quadro).
 - Termómetro do exterior.
 - Balança e escala de medição.
 - Areia, terra, serradura e outras substâncias similares.
 - Blocos, carros e rampas.
 - Água.
 - Sementes.
- Música:
 - Diferentes instrumentos musicais (p.e. xilofone, tambor, guitarra, pianola).
 - Diferentes materiais recicláveis para construir instrumentos musicais (p.e. copos, garrafas, caixas, pacotes de leite).
 - Caixas de música.
 - Leitor de CD e cassetes (cassetes e CD's).
- Actividades dramáticas:
 - Vestuários.
 - Cenários.
 - Blocos e caixas.
 - Bonecos e animais de peluche.
 - Miniaturas de animais e de pessoas a representar diferentes profissionais e actividades.
 - Espelho.

