



OBRA DIOCESANA DE  
PROMOÇÃO SOCIAL

## Regulamento Interno

# CRECHE

### Capítulo I

### Disposições gerais

#### *Norma I*

#### **Âmbito de aplicação**

A resposta social de creche, sita nos vários Centros Sociais pertencentes à Obra Diocesana de Promoção Social, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada no Livro nº 3 das Fundações de Solidariedade Social, fls. 10 e verso, sob a inscrição 110/85, com sede na cidade do Porto, rege-se pelas seguintes normas.

#### *Norma II*

#### **Legislação aplicável**

A creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, destinada a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais. Rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei 76/2015, de 28 de julho – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015, de um de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;

- c) Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, alterada pela Portaria n.º 411/2012, de 14 de dezembro – Define as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento da creche, quer seja da iniciativa de sociedades ou empresários em nome individual, quer de instituições particulares de solidariedade social ou equiparadas e outras de fins idênticos e de reconhecido interesse público;
- d) Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro, que define as condições específicas do alargamento da gratuidade da frequência de creche, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 159.º da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro;
- e) Lei n.º 2/2022, de 3 de janeiro, que estabelece o alargamento progressivo da gratuidade das creches e das amas do Instituto da Segurança Social, I.P.;
- f) Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches e creches familiares, integradas no sistema de cooperação, bem como das amas do Instituto da Segurança Social, I.P., retificada na Declaração de Retificação n.º 21/2022 de 16 de agosto;
- g) Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 4 de março, que procede à terceira alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- h) Protocolo de Cooperação em vigor;
- i) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- j) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

### *Norma III*

#### **Destinatários e Objetivos**

1. São destinatários da resposta social de creche as crianças com idades até aos 3 anos, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;
2. Constituem objetivos da resposta social de creche:
  - a) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - b) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

- c) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
- e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
- f) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade;
- g) Estimular o desenvolvimento global de cada criança, no respeito pelas suas características individuais, incutindo comportamentos que favoreçam aprendizagens significativas e diversificadas;
- h) Incutir hábitos de higiene e de defesa da saúde.

#### *Norma IV*

#### **Atividades e serviços**

A resposta social de creche presta um conjunto de atividades e serviços, adequados à satisfação das necessidades da criança, designadamente:

- a) Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança;
- b) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- c) Cuidados de higiene pessoal;
- d) Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
- e) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
- f) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança.

## Capítulo II

### **Processo de admissão**

#### *Norma V*

#### **Inscrição ou renovação da inscrição**

1. A inscrição ou renovação da inscrição do cliente na Instituição é realizada anualmente, geralmente nos meses de maio e junho, em data a designar pela

Instituição, sem prejuízo da Instituição poder decidir abrir inscrições noutro mês.

2. O período de renovação das inscrições antecede o período de novas inscrições, sendo as respetivas datas e prazos, comunicado aos encarregados de educação e/ ou representantes legais dos clientes com 30 dias de antecedência através de correio eletrónico e aviso afixado no Centro Social onde a creche se encontra em funcionamento.
3. As datas e prazos para receção de novas inscrições é divulgada mediante afixação de aviso no Centro Social, no *facebook* e no sítio institucional da Instituição na Internet, e também por correio eletrónico ou telefone, aos candidatos inscritos na respetiva lista de candidatos, igualmente com 30 dias de antecedência.
4. Pela inscrição ou renovação da inscrição é devido o pagamento de um valor a fixar em cada ano, acrescida do prémio do seguro.
5. Caso a renovação da inscrição ou a nova inscrição não seja efetuada no período indicado, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte.
6. Caso se verifiquem mensalidades em atraso, sem justificação fundamentada, não será renovada a inscrição.
7. A inscrição nos serviços poderá ainda ser feita em qualquer altura do ano, ficando a admissão dependente da existência de vagas e do parecer do diretor técnico da resposta social.
8. A abertura de novas inscrições só será efetuada após ter sido concluído o processo de renovação de inscrições.
9. Estão legitimados a realizar a inscrição os encarregados de educação ou quem exerça a responsabilidade parental.
10. O disposto no ponto 2 da presente Norma não se aplica às crianças nascidas após o dia 1 de setembro de 2021, inclusive.

#### *Norma VI*

##### **Prova de rendimentos e despesas**

1. A prova dos rendimentos declarados é efetuada através de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal, mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outro documento probatório.

2. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA.
3. Sempre que o encarregado de educação do cliente ou o seu agregado familiar, ou quem exerce a responsabilidade parental, não façam prova ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e despesas, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição conveniona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos, indicados na Norma XLI.
5. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

#### *Norma VII*

##### **Documentos necessários para efeitos de admissão**

1. Para efeitos de admissão, aquando da inscrição ou renovação da inscrição, o encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição ou de renovação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação e entrega da seguinte informação e documentos:
  - a) Dados do bilhete de identidade, cartão de cidadão, cédula pessoal ou título de permanência ou residência da criança e do(s) encarregado(s) de educação ou de quem exerça a responsabilidade parental;
  - b) Dados do cartão do cidadão, que substituirá o mencionado na alínea anterior, bem como o mencionado nas alíneas f) e g);
  - c) Entrega de duas fotografias tipo passe da criança (que poderão ser entregues apenas quando se concretizar a admissão);
  - d) Entrega de cópia do boletim de vacinas atualizado ou identificação sobre a situação vacinal;
  - e) Entrega de Cópia de declaração médica comprovativa do estado de saúde da criança, nomeadamente de ser, ou não, portadora de doença impeditiva da frequência da resposta social;

- f) Dados do cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde e de qualquer outro subsistema a que a criança pertença;
  - g) Dados do cartão de beneficiário da Segurança Social;
  - h) Cópia dos documentos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar, nomeadamente a última declaração de IRS, a respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
    - § Caso o agregado familiar não se enquadre na alínea anterior e beneficie, entre outras, das seguintes situações, rendimento social de inserção e outras prestações sociais, subsídio de desemprego ou se encontre desempregado sem rendimentos, baixa clínica, pensões, bolsas de estudo, deverá comprovar, documentalmente, a respetiva situação;
    - § Em caso de ausência dos documentos indicados na alínea h, é solicitado ao agregado familiar uma declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e uma declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação do IVA.
  - i) Comprovativo de receção do abono escolar e Garantia para a Infância;
  - j) Comprovativo da morada fiscal de ambos os progenitores;
  - k) Comprovativo da entidade patronal de ambos os progenitores, que identifique o local em que é desenvolvida a atividade profissional;
  - l) Cópia dos documentos comprovativos, dos últimos três meses, das despesas indicadas nas alíneas c) a e) do n.º 4 da Norma XLI;
  - m) Cópia da certidão de sentença judicial de regulação do poder paternal, bem como da atribuição de pensão de alimentos, sempre que necessário.
  - n) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça a responsabilidade parental em como autoriza o tratamento e a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
3. As inscrições só serão consideradas válidas quando o encarregado de educação ou representante legal da criança tiver entregue, assinada, a Ficha de Inscrição, acompanhada de todos os documentos legalmente exigidos, e melhor descritos no ponto 1 da presente Norma, e efetuar o pagamento do respetivo valor, se aplicável.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo, desde logo, ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

*Norma VIII***Condições de admissão**

1. São condições de admissão do cliente na resposta social:
  - a) Idade compatível com a frequência da creche, isto é, até aos 36 meses;
  - b) Existência de vaga;
  - c) Efetuar a inscrição, acompanhada dos documentos exigidos, e efetuar o respetivo pagamento;
  - d) Efetuar o pagamento do seguro de acidentes pessoais.

*Norma IX***Critérios de priorização na admissão**

1. Sempre que a capacidade da resposta social não permita a admissão do total de clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com critérios de priorização na admissão.
2. São critérios de priorização na admissão, para as crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021:
  1. Crianças pertencentes a famílias em situação de vulnerabilidade social e economicamente mais desfavorecidas (7 pontos);
  2. Crianças cujos pais trabalhem e não tenham suporte familiar (6 pontos);
  3. Crianças com irmãos a frequentar o mesmo estabelecimento social (5 pontos);
  4. Crianças que, comprovadamente, sejam provenientes de agregados familiares monoparentais (4 pontos);
  5. Crianças provenientes de agregados familiares de famílias numerosas, com 3 ou mais filhos (3 pontos).
  6. Crianças cujos pais residam ou trabalhem na área de localização do estabelecimento social (2 pontos);
  7. Crianças cujos pais sejam colaboradores da Instituição (1 ponto);
3. São critérios de priorização na admissão para crianças beneficiárias da gratuidade das creches, nascidas a partir de 1 de setembro de 2021, inclusive:

- a) Crianças que frequentaram a creche no ano anterior (10 pontos);
  - b) Crianças com deficiência/incapacidade (9 pontos);
  - c) Crianças filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo (8 pontos);
  - d) Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam a resposta social (7 pontos);
  - e) Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social (6 pontos);
  - f) Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social (5 pontos);
  - g) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social (4 pontos);
  - h) Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social (3 pontos);
  - i) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social (2 pontos);
  - j) Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social (1 ponto).
4. Em caso de empate de critérios a data de inscrição mais antiga será considerada como fator de desempate.
5. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
- a) Quando o candidato requeira cuidados médicos permanentes, para os quais a resposta social não está vocacionada;
  - b) Quando o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição.

*Norma X***Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo diretor técnico da resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e dar conhecimento da decisão aos pais ou a quem exerça a responsabilidade parental. A proposta acima referida terá em consideração as condições e os critérios para admissão constantes deste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão, o Presidente do Conselho de Administração da Obra Diocesana de Promoção Social, ou outro membro em quem delegue essa função, mediante parecer técnico da Direção Técnica.
3. Após a decisão da admissão da criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
4. Na admissão deverão ainda ser assinadas, pelo encarregado de educação ou por quem exerça as responsabilidades parentais, as seguintes declarações de autorização:
  - a) Declaração em como autoriza a cedência, à Obra Diocesana de Promoção Social, dos Direitos de Imagem da criança;
  - b) Declaração com a indicação explícita a quem poderá ser entregue a criança (que poderá ser entregue apenas quando se concretizar a admissão);
  - c) Declarações de autorização da administração de medicamentos e de medicamentos em caso de SOS, incluindo *ben-u-ron*, ou equivalente indicado, em caso de estado febril (sendo fornecida e atualizada a informação relativa às respetivas dosagens);
  - d) Declaração de autorização de saídas ao exterior.
5. Para efeitos de renovação da inscrição ou de nova admissão, o encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental deverá ainda prestar as seguintes informações:
  - a) Informação de alergias, intolerâncias alimentares e/ou da necessidade de dietas específicas, de acordo com declaração de um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
  - b) Identificação do médico assistente;

- c) Contactos telefónicos do encarregado de educação da criança ou de quem exerça a responsabilidade parental.

#### *Norma XI*

##### **Lista de candidatos**

1. Os clientes que reúnam condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, são inscritos em lista de candidatos, e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão para o ano letivo seguinte. Tal facto é comunicado, aos encarregados de educação ou representantes legais, bem como a posição que ocupam na lista de candidatos.
2. A ordenação da lista de candidatos far-se-á por ordem de entrada e respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos na Norma IX.
3. As inscrições que ficam em lista de candidatos conferem prioridade de admissão, em caso de abertura de vaga, apenas para o ano letivo em curso.
4. A lista de candidatos será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
5. As inscrições dos utentes em lista de candidatos que não sejam admitidos durante o ano letivo em curso, deverão ser objeto de nova inscrição no período anual de inscrições e renovações.

#### *Norma XII*

##### **Critérios para retirada da lista de candidatos**

1. Os critérios para retirada da lista de candidatos são:
  - a) Anulação da inscrição/manutenção da criança na lista, por parte da família;
  - b) Anulação da inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social.
2. Quando a inscrição na lista de candidatos é anulada, o Centro Social arquiva o processo na área administrativa e atualiza a lista de candidatos.

#### *Norma XIII*

##### **Seguro**

1. O seguro de acidentes pessoais é obrigatório.
2. Compete à Instituição celebrar o contrato de seguro para cada cliente.
3. O pagamento do prémio de seguro é imputável ao cliente, quando aplicável.

4. A Instituição dará conhecimento da apólice do seguro, sempre que solicitado e a mesma encontra-se afixada.
5. A apólice do seguro de acidentes pessoais abrange os acidentes pessoais sofridos pelas crianças, bem como despesas de saúde associadas e outras despesas previstas e decorrentes do acidente pessoal;
6. A apólice do seguro de acidentes pessoais não abrange dano em objetos pessoais que os clientes possam utilizar ou trazer de casa, como óculos, aparelhos dentários ou auditivos, objetos em ouro ou outro material de valor, ou brinquedos, por exemplo.

#### *Norma XIV*

##### **Acolhimento dos novos clientes**

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

*Norma XV***Processo individual do cliente**

1. Do processo individual do cliente deve constar:
  - a) Ficha de inscrição e de renovação com todos os elementos de identificação da criança e sua família e respetivos comprovativos, bem como os comprovativos da situação socioeconómica e os critérios de admissão aplicados.
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Horário habitual de permanência da criança na resposta social;
  - d) Identificação, endereço e contacto telefónico da pessoa a contactar em caso de necessidade;
  - e) Identificação e contacto do médico assistente;
  - a) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
  - b) Relatórios médicos e/ou de avaliação psicológica, caso existam;
  - f) Comprovação da situação das vacinas;
  - g) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça a responsabilidade parental em como autoriza o tratamento e a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - h) Todas as Declarações de autorização identificadas no ponto 4 da Norma X;
  - i) Exemplar da apólice do seguro escolar;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - k) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
  - l) Ficha de Avaliação Diagnóstica, com registo de informação sociofamiliar e perfil de desenvolvimento da criança;
  - m) Registos da integração da criança;
  - n) Plano de desenvolvimento individual da criança (PDI);
  - o) Relatórios de avaliação da implementação do PDI;
  - p) Outros relatórios de desenvolvimento, se aplicáveis;
  - q) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
2. Tratando-se de clientes com deficiência, deve ainda constar do processo individual do cliente, pelo menos, um dos seguintes documentos comprovativos da deficiência:
  - a) Atestado médico de incapacidade multiuso;
  - b) Relatório médico da consulta de desenvolvimento;
  - c) Declaração de médico especialista da área da deficiência em causa.

3. O processo individual do cliente é de acesso restrito e deve ser arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
4. O processo individual deve ser permanentemente atualizado, assegurando-se o seu arquivo em conformidade com a legislação vigente;
5. O processo individual do cliente pode, quando solicitado, ser consultado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.

## Capítulo III

### Regras de funcionamento

#### *Norma XVI*

#### **Capacidade**

A capacidade da Resposta Social é definida por Acordo de Cooperação com o Centro Distrital do Porto do Instituto da Segurança Social, I.P.

#### *Norma XVII*

#### **Quadro de pessoal**

Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado, que se encontra afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos existentes e sua formação, definido no acordo de cooperação e de acordo com a legislação em vigor.

#### *Norma XVIII*

#### **Direção Técnica**

A resposta social é dirigida por um técnico da Instituição, com licenciatura na área das ciências sociais e humanas ou na área das ciências da educação, cujo nome se encontra afixado em local visível, e que é responsável pelo funcionamento dos serviços da creche.

#### *Norma XIX*

#### **Modalidades de participação dos encarregados de educação**

1. A participação ativa dos encarregados de educação, ou quem exerça a responsabilidade parental, é considerada fundamental, já que a ação desempenhada pela Instituição se assume como um complemento à ação educativa da família.

2. Os encarregados de educação, ou quem exerça a responsabilidade parental, devem facultar todas as informações consideradas pertinentes para o desenvolvimento harmonioso dos seus educandos.
3. Sempre que a criança revele comportamentos considerados preocupantes, os encarregados de educação, ou quem exerça a responsabilidade parental, devem envolver-se e coresponsabilizar-se na resolução dos mesmos.
4. A prossecução destes objetivos deverá ser conseguida através de:
  - a) Reuniões de informação e capacitação, sempre que se justifique, cujas datas deverão ser programadas de acordo com os horários e os interesses dos encarregados de educação ou de quem exerça a responsabilidade parental.
  - b) Contactos individuais com os encarregados de educação ou quem exerça a responsabilidade parental, de forma a permitir um conhecimento individualizado de cada criança e assegurar a continuidade educativa desejável, tendo conhecimento da avaliação do PDI e revisão do mesmo, caso seja necessário;
  - c) Participação em atividades que sejam programadas contando com o envolvimento dos encarregados de educação ou de quem exerça a responsabilidade parental;
  - d) Realização de ações de formação e sensibilização das famílias na área da parentalidade.
5. Mediante marcação prévia, será disponibilizado um horário para atendimento aos encarregados de educação ou a quem exerça a responsabilidade parental.

#### *Norma XX*

#### **Funcionamento**

1. A resposta social funciona todos os dias úteis, de segunda a sexta-feira, exceto na terça-feira de Carnaval e no dia 24 de dezembro.
2. A resposta social poderá funcionar durante o mês de agosto, de acordo com as necessidades dos encarregados de educação ou de quem exerça a responsabilidade parental, mas apenas durante a segunda quinzena do mês, encontrando-se encerrada na primeira quinzena, sem prejuízo de, por conveniência do funcionamento dos serviços, poder ser alterada a quinzena de encerramento, havendo, neste caso, informação atempada aos encarregados de educação ou representantes legais das crianças.

3. Os clientes apenas podem frequentar os serviços no período de funcionamento definido para o mês de agosto.
4. Até ao dia 30 de abril de cada ano, os encarregados de educação ou representante legais das crianças devem informar os Serviços, sobre a pretensão dos seus educandos frequentarem o mês de agosto.
5. Se a resposta social necessitar de fechar por motivos justificados, serão avisados os pais, ou quem exerça a responsabilidade parental, com a devida antecedência.
6. O horário de funcionamento é o seguinte:
  - a) Das 7:30 horas às 19:00 horas;
  - b) Horário de entrada do cliente – até às 9h00.
7. Será concedida uma tolerância de trinta minutos no horário de entrada do cliente, que não poderá ultrapassar as 9:30 horas, mas desde que devidamente justificado.
8. Na impossibilidade de cumprimento do horário definido, o encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental deverá, obrigatoriamente, avisar atempadamente o Centro Social.
9. Apenas será concedida tolerância nas entradas não justificadas das crianças após o horário de entrada, até três vezes por mês. À quarta entrada não justificada, após esse horário, poderá não ser permitida a entrada da criança.
10. Não é permitida a permanência das crianças na Instituição após o horário de saída, sob pena de incorrerem no pagamento de um valor de penalização a fixar anualmente pela Instituição.
11. A hora de chegada e de saída da criança deverá ser registada em impresso próprio ou em aplicação informática, pelos pais ou por quem entregar / receber a criança e pelo colaborador/a da instituição que receber /entregar a criança, os quais devem assinar ou rubricar o respetivo impresso, bem como registar / validar no caso de aplicação informática.
12. As crianças só podem ser entregues aos pais ou a alguém devidamente autorizado por aqueles e registado em impresso próprio, no ato da inscrição.
13. A família deverá informar de eventuais ocorrências registadas pela criança na véspera, assim como da medicação que esteja a fazer.

### *Norma XXI*

#### **Alimentação**

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:

- a) Lanche da manhã;
  - b) Almoço;
  - c) Lanche;
  - d) Suplemento da tarde.
2. O lanche da manhã não substitui o pequeno-almoço, pelo que o encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental deverá assegurar que a criança realiza essa refeição antes da sua entrada no Centro Social.
  3. O suplemento da tarde só será servido aos clientes que frequentem a resposta social após as 18 horas.
  4. As ementas serão elaboradas por nutricionista.
  5. As ementas serão publicitadas e afixadas semanalmente, em local visível.
  6. O horário das refeições encontra-se afixado no Centro Social.
  7. A alimentação será ajustada a alergias, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, desde que:
    - a) Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
    - b) Os recursos disponíveis permitam a preparação e confeção dessas refeições.

#### *Norma XXII*

#### **Cuidados de higiene**

1. O encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental deverá zelar pela adequada higiene e asseio da criança.
2. A não observância das condições elementares de higiene poderá levar à suspensão da criança.
3. Em caso de suspensão, a criança só poderá retomar a frequência da resposta social depois de regularizada a situação que deu origem a essa suspensão.
4. Cada criança deverá fazer acompanhar-se por uma mochila que, diariamente, deverá conter uma muda de roupa, um saco para roupa suja e, se necessário, fraldas descartáveis, toalhetes em quantidade suficiente e pomada protetora para a pele.

*Norma XXIII***Saúde**

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental, que deverá deslocar-se imediatamente ao Centro Social.
2. Se, no momento da receção da criança, a colaboradora que efetuar o acolhimento verificar que a criança se encontra em estado febril, com vômitos, com diarreia ou sinais visíveis de uma eventual doença, a criança não deverá permanecer na resposta social.
3. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vômitos ou diarreia, os pais ou quem exerça a responsabilidade parental serão avisados, a fim de com a maior brevidade, retirarem a criança da creche e providenciarem as diligências julgadas necessárias;
4. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do cliente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
5. Tratando-se de doença infecto-contagiosa o cliente não poderá retomar a frequência dos serviços sem uma declaração do médico (cujo nome deve ser bem legível) assegurando já não haver perigo de contágio e que este pode retomar a frequência dos serviços.
6. Caso seja detetado um agente parasitário numa criança, o respetivo encarregado de educação ou representante legal é alertado e sensibilizado para proceder à desparasitação imediata, de forma a evitar a propagação a outras crianças e colaboradores.
7. A administração de medicação ao cliente durante o período de permanência no Centro Social, implica fazerem-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários e obriga a cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento, e declaração expressa do encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental autorizando a administração da medicação.

*Norma XXIV***Objetos de uso pessoal**

1. A Instituição não se responsabiliza por danos ou perdas de brinquedos, adornos ou outros objetos trazidos de casa, independentemente do seu valor.

2. O uso de adornos (por exemplo: fios, brincos, anéis e outros) não é permitido nos casos em que os responsáveis dos serviços entendam que tais objetos constituam um fator de risco para o próprio ou para outros;

#### *Norma XXV*

##### **Uniforme**

1. O cliente deverá utilizar obrigatoriamente o uniforme em vigor na Instituição.
2. O uniforme deverá ser utilizado ao longo de todo o período de permanência do cliente no Centro Social, bem como nos passeios e deslocações efetuados.
3. O uniforme é adquirido na Instituição, pelo encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental, e sempre que o mesmo estiver disponível, no âmbito do processo de inscrição ou renovação anual, após tomada de conhecimento da respetiva admissão.
4. A lavagem do uniforme constitui responsabilidade do encarregado de educação ou representante legal do cliente.

#### *Norma XXVI*

##### **Atividades de exterior**

1. O Centro Social pode organizar passeios e outras atividades de âmbito extracurricular no exterior, de carácter facultativo e tendo em conta o nível de desenvolvimento e a idade da criança.
2. Estas deslocações são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, dos pais/encarregados de educação ou quem exerça a responsabilidade parental, aquando da realização de cada atividade e com a antecedência mínima de 48 horas.
3. Os serviços regulares da resposta social continuarão a ser assegurados para todos os clientes que não possam usufruir das saídas referidas no número anterior.
4. Eventualmente, algumas atividades podem exigir uma participação financeira complementar, conforme o disposto no ponto 4 da Norma XL.

## Capítulo IV

### **Direitos e deveres**

*Norma XXVII***Direitos dos clientes (crianças, famílias e responsáveis legais)**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes da creche têm os seguintes direitos:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais;
- d) Utilizar os serviços e equipamentos do Centro Social disponíveis para a respetiva sala de atividades e espaços de recreio;
- e) Participar nas atividades promovidas pelo Centro Social;
- f) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- g) Consultar o processo de avaliação do cliente;
- h) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- i) Ter acesso à ementa semanal;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) Requerer reuniões com a educadora da sala e diretora técnica da resposta social, sempre que se justificar.

*Norma XXVIII***Deveres dos clientes (crianças, famílias e responsáveis legais)**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes da creche têm os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- b) Pagar pontualmente, até ao dia 8 (oito) de cada mês, a participação familiar, se aplicável, e as atividades extracurriculares ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
- c) Cumprir os horários fixados;
- d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente e à situação socioeconómica do agregado familiar;

- e) Informar a educadora de infância responsável sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
- f) Tratar com respeito e dignidade todos os colaboradores e dirigentes da Instituição;
- g) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- h) Fazer acompanhar a criança, ao entrar nas instalações do centro social, por um adulto e proceder à entrega, diretamente, ao colaborador destacado para esse fim;
- i) Respeitar a proibição do uso de adornos (por exemplo: fios, brincos, anéis e outros) nos casos em que os responsáveis dos serviços entendam que tais objetos constituam um fator de risco para o próprio ou para outros;
- j) Utilizar o uniforme em vigor na Instituição;
- k) Comunicar, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço.

*Norma XXIX*

**Direitos dos colaboradores**

Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade, bem como dos direitos inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor. A inobservância destes direitos acarretará consequências institucionais e/ou legais.

*Norma XXX*

**Deveres dos colaboradores**

Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

*Norma XXXI*

**Direitos da Instituição**

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

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes, encarregados de educação ou representantes legais;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;

- c) Receber as participações mensais, se aplicável, e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) Não se responsabilizar por danos ou perdas de brinquedos, adornos ou outros objetos trazidos de casa, independentemente do seu valor;
- g) Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias ou representantes legais, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento e, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- h) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- i) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico.

#### *Norma XXXII*

#### **Deveres da Instituição**

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

- a) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, criando e mantendo as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social;
- c) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- d) Garantir aos clientes, famílias e representantes legais, a sua individualidade e privacidade, proporcionando o acompanhamento adequado;
- e) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
- f) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;

- g) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- h) Possuir livro de reclamações.

*Norma XXXIII*

**Contrato de prestação de serviços**

1. No ato da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente ou com quem exerce a responsabilidade parental, onde constará, nomeadamente, identificação da criança e dos pais, ou de quem exerça a responsabilidade parenta; direitos e obrigações de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua alteração, suspensão ou cessação.
2. Os serviços e atividades a prestar, a sua periodicidade e respetivo horário, bem como o valor da mensalidade, se aplicável, constam de anexo ao contrato, que dele faz parte integrante.
3. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou a quem assuma as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual.
4. Sempre que se verifiquem alterações aos elementos constantes do contrato, haverá lugar à revisão do mesmo e/ou à atualização do respetivo anexo, por mútuo consentimento, sendo igualmente entregue um exemplar aos pais ou a quem assuma as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual.
5. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.
6. Mediante delegação de funções do Conselho de Administração da Obra Diocesana de Promoção Social, o contrato de prestação de serviços é assinado pelo Diretor Técnico da resposta social.

*Norma XXXIV*

**Cessação da prestação de serviços**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da Instituição.
2. A cessação da prestação de serviços ocorre quando se verificar uma, ou mais, das seguintes situações:
  - a) Não adaptação do cliente durante os trinta dias do período de acolhimento, sendo pago o valor devido correspondente ao período de permanência na resposta social;

- b) Insatisfação das necessidades do cliente;
  - c) Mudança de residência que impossibilite a frequência da resposta social;
  - d) Não pagamento da participação mensal, se aplicável, sem motivo devidamente justificado ou não regularização de uma dívida dentro do prazo acordado com a Instituição;
  - e) Ausências injustificadas superiores a 30 (trinta) dias seguidos;
  - f) Sempre que o encarregado de educação ou representante legal do cliente não aceitem as orientações prestadas pela primeira outorgante, quanto ao funcionamento dos serviços prestados;
  - g) Reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria Instituição, da responsabilidade do encarregado de educação ou representante legal;
  - h) Incumprimento do regulamento interno;
  - i) Incumprimento das cláusulas contratuais.
3. Em caso de desistência da frequência dos serviços da resposta social, o encarregado de educação ou quem exerce a responsabilidade parental deverá comunicar esse facto, por escrito, com uma antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da desistência. Não cumprindo este prazo, sujeitam-se ao pagamento do mês seguinte.

#### *Norma XXXV*

#### **Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos**

Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada e disponibilizada a todos os(as) Encarregados de Educação e colaboradores.

#### *Norma XXXVI*

#### **Proteção de dados pessoais e direitos de imagem**

1. De forma a assegurar a proteção dos dados pessoais dos clientes, os seus encarregados de educação ou representantes legais, aquando da admissão do cliente, devem assinar uma Declaração de Consentimento Informado onde, de forma livre e esclarecida, autorizem a recolha e tratamento dos dados pessoais dos clientes.
2. Tendo como objetivo salvaguardar os direitos de personalidade dos clientes da Instituição, e particularmente no que se refere ao direito à sua imagem,

designadamente no âmbito da divulgação de atividades que incluam fotos, vídeos e publicações no *site* e *facebook* da Instituição, obrigatoriamente, os encarregados de educação ou representantes legais de todos os clientes têm que manifestar de forma expressa o seu consentimento para a utilização da imagem dos seus educandos. Para o efeito devem assinar uma Declaração de Consentimento Informado aquando da sua admissão.

## Capítulo V

### Pagamento dos serviços

#### *Norma XXXVII*

#### **Comparticipação familiar**

1. A participação familiar da resposta social, respeitante a cada ano letivo, contempla:
  - a) Inscrição / renovação;
  - b) Seguro de acidentes pessoais;
  - c) Participação familiar mensal;
  - d) Atividades extracurriculares;
  - e) Uniforme da Instituição.
2. O disposto na alínea c) do ponto anterior não se aplica às crianças beneficiárias da gratuidade das creches, nascidas antes do dia 1 de setembro de 2021, e que se enquadrem no 1.º e 2.º escalões da tabela de participações familiares da Instituição.
3. O disposto nas alíneas a) a c) do ponto anterior não se aplica às crianças beneficiárias da gratuidade das creches, nascidas a partir do dia 1 de setembro de 2021, inclusive.
4. Quando se verifique a frequência de mais que um elemento do mesmo agregado familiar, no Centro Social, a participação familiar do segundo ou mais elementos terá uma redução de 10%.
5. Quando se verifique a frequência, na resposta social, de um elemento do agregado familiar de um colaborador da Instituição, a participação familiar terá uma redução de 10%.
6. A participação familiar referente ao mês de julho será fracionada em dez prestações iguais, que serão pagas mensalmente entre setembro e junho, e que não serão devolvidos em caso de desistência.

7. A comparticipação familiar referente ao mês de agosto será calculada sem incluir a décima parte da comparticipação do mês de julho.
8. Sempre que um utente for admitido, pela primeira vez na Instituição, no decurso de um mês, não iniciando a frequência no primeiro dia do mês, a comparticipação familiar mensal desse mês será aplicada de forma proporcional ao período de frequência.

### *Norma XXXVIII*

#### **Prazos de pagamento**

1. A comparticipação familiar deve ser paga pelo encarregado de educação do cliente, por familiar, ou por quem exerce a responsabilidade parental;
2. O pagamento da inscrição / renovação e seguro de acidentes pessoais é efetuado no ato da inscrição, não sendo estes valores devolvidos em caso de desistência.
3. O pagamento do uniforme da Instituição é efetuado aquando da entrega do mesmo, e sempre que possível no ato da inscrição, não sendo o respetivo valor devolvido em caso de desistência.
4. A comparticipação familiar deverá ser paga até dia 8 (oito) do respetivo mês.
5. Sempre que o dia 8 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
6. Na mesma data deverão ser pagas todas as atividades extracurriculares em que o cliente estiver inscrito, bem como outras despesas aplicáveis.
7. O atraso no pagamento da comparticipação, sem justificação aceitável, implica o pagamento de uma compensação, cujo valor será definido anualmente pela Instituição.
8. Caso o pagamento não seja efetuado até ao dia 8 do mês em curso e se mantenha o incumprimento até ao final desse mesmo mês, pode a Instituição suspender a frequência a partir do dia 1 do mês imediatamente a seguir, até que se verifique a sua regularização, sem prejuízo da realização de uma análise individual prévia da situação.
9. Quaisquer dificuldades de pagamento dentro do prazo estipulado deverão ser apresentadas ao diretor técnico da resposta social.
10. No âmbito do disposto no ponto 8 da presente Norma, bem como de outras situações aplicáveis de ausência de pagamento dentro do prazo, sem motivo justificado, a Instituição procede às seguintes diligências:

- a) Aviso, efetuado por escrito, com confirmação de tomada de conhecimento, ao encarregado de educação ou representante legal do cliente, de que se encontra um valor em débito, solicitando a sua regularização imediata ou, em caso de alteração da sua condição económica ou de outro fator justificativo do débito, apelando a que entre em contacto com o Diretor Técnico da creche de forma a agendar uma reunião de avaliação da sua situação socioeconómica, sob pena da frequência poder vir a ser suspensa no 1.º dia útil do mês seguinte;
- b) Na sequência da avaliação mencionada na alínea anterior, e se o motivo da dívida for justificável, o Diretor Técnico define um plano e prazo acordados para pagamento, aplicável após validação do Conselho de Administração da Instituição;
- c) Após o aviso mencionado na alínea a) da presente Norma, e persistindo a falta de liquidação do valor em dívida com ausência de resposta do encarregado de educação ou representante legal do cliente quanto ao agendamento de reunião de avaliação, ou com a avaliação da inexistência de motivo justificado para a ausência de pagamento, ou o incumprimento do plano de pagamento e prazo previamente acordados, será enviada uma comunicação ao encarregado de educação ou representante legal do cliente, por carta registada e aviso de receção, contendo o seguinte:
  - i. Informação da suspensão da frequência da criança, no 1.º dia útil do mês seguinte, caso decorram no mínimo 5 dias úteis entre a data da comunicação e o 1.º dia útil do mês seguinte, ou 5 dias úteis após a respetiva comunicação ou 5 dias úteis após o término da data definida para pagamento no âmbito do plano de pagamento previamente acordado;
  - ii. Informação dando conta que, persistindo a ausência de pagamento por 60 dias, o contrato de prestação de serviços será de imediato cessado por iniciativa da Instituição, respeitando um prazo de pré-aviso de 30 dias;
  - iii. Informação ressaltando que a suspensão da frequência e a cessação do contrato de prestação de serviços não será concretizada se houver a regularização imediata da dívida ou a sua comparência no Centro Social, no prazo de 5 dias úteis a contar da receção da comunicação, de forma a reunir com o Diretor Técnico da creche no sen-

tido de se proceder a uma reunião de avaliação da situação socioeconómica do agregado familiar;

11. O estabelecido nos números 2, 4 e 5 e 7 a 10 da presente Norma, não se aplica às crianças beneficiárias da gratuidade das creches nascidas a partir de 1 de setembro de 2021, inclusive, bem como às crianças beneficiárias da gratuidade da creche, nascidas em data anterior a 1 de setembro de 2021 e que se enquadrem no 1º e 2º escalão da tabela de participações familiares.

#### *Norma XXXIX*

##### **Comparticipação familiar máxima**

1. A participação familiar máxima calculada nos termos da Orientação Normativa, não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.
2. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, actualizado de acordo com o índice de inflação e do número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.

#### *Norma XL*

##### **Condições de prestação de outros serviços não incluídos na mensalidade**

1. A frequência das atividades extracurriculares é sujeita ao pagamento de um valor mensal, que variará de acordo com as atividades selecionadas.
2. A seleção das atividades extracurriculares deverá ser efetuada, pelos pais, obrigatoriamente antes do início de cada ano letivo, e sempre que possível aquando da inscrição ou renovação da inscrição.
3. As regras de funcionamento das atividades extracurriculares constam de Regulamento específico, do qual será dado conhecimento aos encarregados de educação ou representantes legais das crianças.
4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, sendo os pais ou quem exerça a responsabilidade parental informados do respetivo valor ou preço.

5. Em caso de desistência ou falta referente às atividades / serviços mencionados no ponto anterior, sem justificação aceitável, não haverá lugar à devolução do valor pago.

*Norma XLI*

**Cálculo do rendimento *per capita***

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- Do trabalho dependente;
  - Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais, sendo que no âmbito do regime simplificado é considerado o montante

anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior;

- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

- h) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
- i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
- c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso contínuo em caso de doença crónica;
- f) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI.
5. A fórmula de cálculo da comparticipação familiar constante da presente Norma não é aplicável às crianças beneficiárias da gratuidade das creches, nascidas a partir de 1 de setembro de 2021, inclusive.

### Norma XLII

#### Tabela de comparticipações

1. O valor da comparticipação familiar pela frequência da resposta social é determinado pelo posicionamento num dos escalões abaixo apresentados e indexados à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG), de acordo com o rendimento *per capita* do agregado familiar:

Escalões	1.º	2.º	3.º	4.º	5.º	6.º
RMMG	≤30%	>30% ≤50%	>50% ≤70%	>70% ≤100%	>100% ≤150%	>150%

2. O valor da comparticipação familiar mensal é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, conforme tabela em anexo.

3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas c) a e) do n.º 4 da Norma XLI, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG). Nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
4. A tabela de comparticipações encontra-se afixada em local visível.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, será efetuada uma adenda ao Regulamento Interno, onde conste a nova tabela, da qual será entregue um exemplar aos encarregados de educação ou a quem exerça a responsabilidade parental, com uma antecedência de 30 (trinta) dias.
6. Aos clientes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação mas que sejam admitidos, dentro do limite da capacidade atribuída para a resposta social, não são aplicáveis os escalões de rendimento constantes dos pontos anteriores da presente Norma nem as regras de cálculo constantes da Norma XLI, podendo o valor da comparticipação familiar ser definido pelo Conselho de Administração da Obra Diocesana de Promoção Social, até ao valor do custo médio real do cliente, sendo afixado na Instituição.

#### *Norma XLIII*

#### **Revisão da comparticipação familiar**

1. A revisão da comparticipação familiar é realizada, ordinariamente, no início de cada ano letivo.
2. Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação socioeconómica do cliente, a comparticipação familiar será ajustada em conformidade.
3. O encarregado de educação ou quem exerça a responsabilidade parental tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.
4. O estabelecido nos números anteriores não se aplica às crianças beneficiárias da gratuidade das creches, nascidas a partir de 1 de setembro de 2021, inclusive.

#### *Norma XLIV*

#### **Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente**

1. Todas as ausências das crianças carecem de justificação.

2. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, ao diretor técnico da resposta social.
3. Em caso de doença ou internamento hospitalar da criança, é obrigatório comunicar esse facto aos Serviços, com a máxima brevidade.
4. Quando a criança vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada com 10 dias de antecedência.
5. As ausências, devidamente justificadas nos termos das Circulares de Orientação Técnica, que excederem 15 dias seguidos, e até um mês inclusive, terão um desconto de 25% no valor da comparticipação mensal;
6. O prolongamento da ausência, devidamente justificada nos termos das Circulares de Orientação Técnica, pelo segundo mês, ou seguintes, completos, até ao limite de 5 meses não contando com o mês inicial de ausência, terão um desconto de 50% no valor da comparticipação mensal.
7. Os dias de feriados, greve ou suspensão total ou parcial da atividade por motivo de força maior, não implicam qualquer desconto no montante da comparticipação familiar mensal, a não ser que seja determinado por entidades oficiais e seja dada essa indicação.
8. No caso de Estado de Emergência e/ou Calamidade que implique a suspensão total ou parcial das atividades da resposta social, e na ausência de imposição legal neste âmbito, a redução da comparticipação familiar mensal está dependente da decisão do Conselho de Administração da Instituição, atendendo às implicações na sustentabilidade económico-financeira da resposta social e da própria Instituição.

## Capítulo VI

### **Disposições finais**

#### *Norma XLV*

#### **Integração de lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

*Norma XLVI***Registo de Ocorrências**

A creche dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social.

*Norma XLVII***Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado no Centro Social sempre que desejado, pelos encarregados de educação ou quem exerça a responsabilidade parental.

*Norma XLVIII***Resolução de litígios**

O encarregado de educação ou representante legal do cliente, tem a possibilidade de recurso, em caso de situação de litígio, à seguinte entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL): Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, sito na Rua Damião de Góis, n.º 31, Loja 6, 4050-225 Porto, com o telefone n.º 225 508 349, o endereço eletrónico [cicap@mail.telepac.pt](mailto:cicap@mail.telepac.pt) e o sítio eletrónico na Internet [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt).

*Norma XLIX***Alterações ao Regulamento Interno**

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição deverá informar a segurança social e o encarregado de educação, ou quem exerça a responsabilidade parental, sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

*Norma L***Entrada em vigor**

O presente Regulamento foi revisto e aprovado na atual redação, em reunião do Conselho de Administração de 3 de outubro de 2022, e entra em vigor em 7 de novembro de 2022, devendo ser revisto sempre que, superiormente, se considere oportuno.

## ANEXO 1

## Tabela de participações familiares

(revista anualmente e em consonância com a atualização do salário mínimo nacional - SMN)

Ano Letivo 2022 / 2023

S.M.N. (2022): 705,00€

ESCALÕES DE RENDIMENTO		ESCALÕES DE CAPITAÇÃO	PERCENTAGEM A APLICAR	COMPARTICIPAÇÃO A PAGAR
<b>1º</b>	Inferior ou igual a	Até	<b>30,00%</b>	Até
	<b>30%</b>	<b>211,50 €</b>		<b>63,45 €</b>
<b>2º</b>	Superior a	De	<b>32,50%</b>	De
	<b>30%</b>	<b>211,51 €</b>		<b>68,74 €</b>
	a inferior ou igual a	a		a
<b>50%</b>	<b>352,50 €</b>	<b>114,56 €</b>		
<b>3º</b>	Superior a	De	<b>35,00%</b>	De
	<b>50%</b>	<b>352,51 €</b>		<b>123,38 €</b>
	a inferior ou igual a	a		a
<b>70%</b>	<b>493,50 €</b>	<b>172,73 €</b>		
<b>4º</b>	Superior a	De	<b>37,50%</b>	De
	<b>70%</b>	<b>493,51 €</b>		<b>185,07 €</b>
	a inferior ou igual a	a		a
<b>100%</b>	<b>705,00 €</b>	<b>264,38 €</b>		
<b>5º</b>	Superior a	De	<b>40,00%</b>	De
	<b>100%</b>	<b>705,01 €</b>		<b>282,00 €</b>
	a inferior ou igual a	a		a
<b>150%</b>	<b>1 057,50 €</b>	<b>423,00 €</b>		
<b>6º</b>	Superior a	Igual ou superior a	<b>42,50%</b>	Igual ou superior a
	<b>150%</b>	<b>1 057,51 €</b>		<b>449,44 €</b>

O valor da participação a pagar nunca pode ser superior ao custo médio da resposta social para o ano letivo em curso