

REGULAMENTO INTERNO CRECHE

ÍNDICE

CAPÍTULO I - CARATERIZAÇÃO

Artigo 1º - Âmbito e Natureza Jurídica	3
Artigo 2º - Missão, Visão e Valores	3
Artigo 3º - Legislação Aplicável	3
Artigo 4º - Definição e Objetivos.....	4

CAPÍTULO II - PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO

Artigo 5º - Actividades e serviços.....	4
Artigo 6º - Condições de admissão	5
Artigo 7º - Candidatura	5
Artigo 8º - Documentos fase de candidatura.....	5
Artigo 9º - Critérios de Priorização.....	6
Artigo 10º - Admissão	7

CAPÍTULO III - CÁLCULO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Artigo 11º - Agregado Familiar.....	8
Artigo 12º - Rendimento Per Capita.....	8
Artigo 13º - Rendimentos	8
Artigo 14º - Despesas.....	9
Artigo 15º - Determinação da Comparticipações Familiar.....	9
Artigo 16º - Comparticipação Familiar Máxima	10
Artigo 17º - Revisão da Comparticipação Familiar	10
Artigo 18º - Renovação da Inscrição	10
Artigo 19º - Pagamento.....	11

CAPÍTULO IV - FUNCIONAMENTO

Artigo 20º - Acolhimento	12
Artigo 21º - Horários	12
Artigo 22º - Encerramento	12
Artigo 23º - Entrada e Saída de Utentes	12
Artigo 24º - Seguro Escolar	13
Artigo 25º - Site e Redes Sociais.....	13

CAPÍTULO V - ORGANIZAÇÃO E SERVIÇOS

Artigo 26º - Actividades Pedagógicas	13
Artigo 27º - Alimentação	13

Artigo 28º - Cuidados de Higiene e Conforto	14
Artigo 29º - Saúde	14
Artigo 30º - Atividades de Exterior	15
Artigo 31º - Processo Individual do Utente	15
Artigo 32º - Atendimento	16
Artigo 33º - Vestuário	16
Artigo 34º - Pertences / Bens Pessoais	16
Artigo 35º - Caderneta	17
Artigo 36º - Atividades Complementares	17
CAPÍTULO VI - RECURSOS	
Artigo 37º - Recursos Humanos	17
Artigo 38º - Recursos Físicos	17
CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES	
Artigo 39º - Direitos e Deveres das Crianças e Famílias.....	18
Artigo 40º - Direitos e Deveres da Instituição	18
Artigo 41º - Direitos e Deveres dos Voluntários	19
Artigo 42º - Contrato	19
Artigo 43º - Cessação Contratual	20
Artigo 44º - Livro de Reclamações	20
Artigo 45º - Resolução alternativa de litígios de consumo	20
CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS	
Artigo 46º - Alteração do Regulamento	21
Artigo 47º - Omissões	21
Artigo 48º - Entrada em Vigor	21

CAPÍTULO I CARATERIZAÇÃO

Artigo 1º

Âmbito e Natureza Jurídica

1. O presente Regulamento Interno aplica-se à resposta social de Creche, do Centro Social de Lourosa.
2. O Centro Social de Lourosa é pessoa coletiva de utilidade pública, com registo lavrado pela inscrição 41/91, de 24 de setembro de 1990, conforme declaração da Segurança Social de 23/07/1991, publicada no D.R. nº 181, 3ª série, de 08/08/1991, com Acordo de Cooperação para a resposta social, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 01/10/2009.

Artigo 2º

Missão, Visão e Valores

1. O Centro Social de Lourosa tem como missão desenvolver respostas sociais que promovam o bem-estar da comunidade, especialmente das crianças, idosos e famílias em situação de carência, através de um acompanhamento personalizado e contínuo, tendo como pilar a solidariedade social.
2. A visão da Instituição é fomentar um serviço de cooperação de trabalho em equipa, valorizando as contribuições individuais; contribuir com uma resposta social qualificada e mais abrangente para a comunidade; estabelecer parcerias com entidades competentes, de forma a responder às necessidades da comunidade; constituir-se num pilar primordial de desenvolvimento social e humano da comunidade envolvente; melhorar a eficácia dos colaboradores, proporcionando ocasiões programadas de formação.
3. A intervenção do Centro Social de Lourosa rege-se pelos seguintes valores: solidariedade social e humana, ética e respeito pela pessoa e dignidade humana, responsabilidade social na promoção do desenvolvimento das pessoas, justiça social, respeito pela especificidade, cooperação e voluntariado e, também, empenho na qualidade e excelência dos serviços.

Artigo 3º

Legislação Aplicável

O Regulamento Interno da Creche tem como objetivo definir as normas de funcionamento, de acordo com a legislação em vigor, nomeadamente:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro (Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social);
- b) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro, na segunda alteração pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, e na terceira alteração pelo Decreto-lei n.º 126A/2021 – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional);
- c) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho na sua redação atual, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho (Critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social (ISS) e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas);
- d) Lei n.º 144/2015 de 8 de Setembro (Resolução alternativa de litígios);
- e) Regulamento Europeu 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de Abril de 2016 (Regulamento Geral da Proteção de Dados);
- f) Decreto-lei 120/2015 de 30 de junho (estabelece os princípios orientadores e enquadramento da cooperação entre o estado e as entidades do sector social e solidário).

- g) Portaria n.º 262/2011, de 31 agosto e alterações da Portaria n.º 411/2012, de 14 de dezembro (Normas que regulam as condições de instalação e funcionamento da Creche);
- h) Portaria n.º 271/2020, de 24 novembro – Condições específicas da gratuidade da frequência de creche
- i) Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro - Define as condições específicas do alargamento da gratuidade da frequência de creche, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 159.º da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro
- j) Lei n.º 2 /2022 de 3 de Janeiro – define o alargamento progressivo da gratuidade das creches
- k) Portaria n.º 198/2022 de 27 de julho – regulamenta condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches
- l) Decreto Regulamentar n.º 3/95, de 27 de janeiro (Doenças infectocontagiosas que originam evicção escolar);
- m) Decreto-Lei n.º 119/2009, de 19 de maio e alterações do Decreto-Lei n.º 379/97, de 27 de dezembro (Localização, implantação, conceção e organização funcional dos espaços de jogo e recreio).
- n) Protocolo de Cooperação em vigor;
- o) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede do CNC (Comissão Nacional de Cooperação)
- p) Contrato Coletivo de trabalho para as IPSS.

Artigo 4º

Definição e Objetivos

1. A Creche é um equipamento de natureza socioeducativa, vocacionado para o apoio à família e à criança, destinado a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.
2. São objetivos da Creche, designadamente, os seguintes:
 - a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - b) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
 - d) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
 - f) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

Artigo 5º

ATIVIDADES E SERVIÇOS

1. A Creche presta um conjunto de atividades e serviços, adequados à satisfação das necessidades da Criança e orientados pelo atendimento individualizado, de acordo com as suas capacidades e competências, designadamente:
 - a) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da Criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene pessoal;
 - c) Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das Crianças;
 - d) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das Crianças;
 - e) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da Creche e desenvolvimento da Criança.

2. A Creche pode ainda desenvolver outras atividades:

- a) Participação em atividades sugeridas no plano anual de atividade,
- b) Atividades extracurriculares;
- c) Os serviços referidos no ponto 2 não estão abrangidos pela comparticipação familiar, pelo que são faturados mediante a tabela de preços em vigor, devidamente afixado.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO

Artigo 6º

Condições de Admissão

1. Para a resposta social da creche serão aceites crianças, até aos 36 meses de idade.
2. A admissão de crianças com Necessidades Educativas Especiais será objeto de avaliação conjunta dos técnicos do Centro Social de Lourosa e dos técnicos especialistas que prestam apoio, tendo em atenção:
 - a) O parecer técnico da equipa de intervenção precoce sempre que a houver ou de outros serviços especializados;
 - b) Em igualdade de circunstâncias a deficiência constituirá fator de prioridade;
 - c) A admissão deve ser feita o mais precocemente possível, tendo em conta as necessidades da criança e da família.
3. É condição de admissão a aceitação dos termos e condições do presente regulamento interno.

Artigo 7º

Candidatura

1. O período de candidatura decorre ao longo do ano letivo.
2. Não se aceitam candidaturas antes do nascimento da criança.
3. O encarregado de educação deverá efetuar a candidatura, através do preenchimento da Ficha de Candidatura, que constitui parte integrante do processo de utente.
4. A seleção efetuar-se-á até ao final do mês de Junho de cada ano civil, sendo elaboradas listagens de utentes admitidos e de utentes suplentes para o caso de eventuais desistências.
5. A admissão das crianças é da responsabilidade da Direção do Centro Social de Lourosa, mediante parecer da Direção Técnica, em colaboração com os pais ou com quem tenha o exercício das responsabilidades parentais.
6. Até ao dia 15 do mês de Julho são expedidos ofícios aos responsáveis das crianças admitidas e reinscritas com a seguinte informação:
 - a) Notificação da admissão da criança;
 - b) Comparticipação aplicada (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021),
7. A matrícula terá de ser formalizada até ao final do mês de Julho mediante a assinatura do contrato de prestação de serviços, e pagamento de custos administrativos manutenção do processo individual da criança. (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021),
8. As famílias das crianças que não foram admitidas recebem um ofício com a respetiva informação.
9. O não cumprimento do processo de candidatura e inscrição conforme se discrimina nos números anteriores, pode determinar a anulação daquelas.

Artigo 8º

Documentos na Fase de Candidatura

1. Para efeito de Candidatura da Criança deverá ser preenchida a ficha disponibilizada pela Creche que constitui parte integrante do Processo Individual da Criança (PIC), devendo ser feita prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes documentos, elementos que fazem parte do processo individual da criança, obtido o consentimento livre, informado e explícito de quem exerce as responsabilidades parentais:
 - a) Os dados necessários que constam do Cartão do Cidadão da Criança, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais;

- b) Boletim de vacinas atualizado;
 - c) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
 - d) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais em como autorizam a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - e) Para crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021, devem ser apresentados, também, os seguintes documentos:
 - Cópia dos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar (declaração de IRS, três últimos recibos de vencimento, prestações sociais, bolsas de estudo, pensão de alimentos, etc.), de acordo com o artigo do presente Regulamento, relativo aos rendimentos considerados para efeitos da determinação dos rendimentos *per capita*);
 - Cópia do documento comprovativo com despesas de habitação permanente (renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente);
 - Cópia de documentos comprovativos de encargos com saúde e a aquisição de medicamentos, emitido pela Farmácia ou outra entidade, quando se aplique, em situação de doença crónica, desde que acompanhados por declaração médica comprovativa;
 - Documento comprovativo das despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte entre a zona de residência e o local de trabalho;
 - Cópia da comparticipação na resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.
 - f) A falta de entrega dos documentos referidos no número anterior, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
 - g) Para crianças nascidas depois de 1 de setembro de 2021, devem ser apresentados os seguintes documentos:
 - Comprovativo de enquadramento do abono de família para Crianças e Jovens
3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos,
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 9º

Critérios de Priorização

1. Sempre que não seja possível a admissão da criança por inexistência de vaga, o encarregado de educação poderá decidir integrar a lista de espera.
2. Para as crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021, no caso das vagas comparticipadas pelas Segurança Social, uma vez integrada a candidatura na lista de espera, aquando da existência de vaga, as candidaturas serão analisadas e priorizadas, de acordo com os seguintes critérios de priorização:
 - a) Crianças em situação de maior vulnerabilidade económica e social - 35%;
 - b) Crianças de famílias monoparentais ou famílias numerosas - 20%;
 - c) Crianças residentes em Lourosa, ou cujo, um ou ambos, os progenitores ou quem exerce as responsabilidades parentais trabalhe (m) na área geográfica da Instituição - 30%;
 - d) Frequência de irmãos na Instituição e/ou ascendentes diretos (avós) frequentadores da respostas de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário –15%;
3. Na gestão de vagas, em situações de igualdade, será a data da inscrição/antiguidade fator de desempate.
4. Para as Crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021 são critérios de prioridade sequencial na admissão os previstos na legislação específica relativa à gratuitidade da Creche:
 - a. Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
 - b. Crianças com deficiência/ incapacidade

c. Crianças filhos de mãe e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente, ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo.

d. Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, e que frequentam a resposta social;

e. Crianças beneficiárias da prestação social garantida para a infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1º e 2º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

f. Crianças beneficiárias da prestação social garantida para a infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1º e 2º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

g. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

h. Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

i. Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

j. Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, na área de influência da resposta social.

Artigo 10º

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica da Creche, a quem compete elaborar a proposta de admissão com a Coordenadora Pedagógica da Creche, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. A decisão de admissão é competência da Direção do Centro Social de Lourosa.
3. Da decisão será dado conhecimento aos pais ou pessoa que exerça a responsabilidade parental.
4. Após 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. Será realizada reunião com o(a) Educador(a) de Infância responsável e o encarregado de educação.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Coordenadora Pedagógica da Creche e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. Na admissão deverão ainda ser assinadas, pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais, as seguintes declarações:
 - a) Em como lhe foi entregue/enviado um exemplar do Regulamento Interno de Funcionamento e tomou conhecimento das informações aí descritas, não tendo qualquer dúvida em cumprir as respetivas Normas;
 - b) Autorização da(s) pessoa(s) a quem a Criança possa ser entregue;
 - c) Autorização e administração de ben-u-ron, em caso de febre (sendo fornecida e atualizada a informação relativa à respetiva dosagem);
 - d) Autorização de registo fotográfico e vídeo das Crianças para constituição do respetivo portefólio;
 - e) Autorização de registo fotográfico e vídeo das Crianças para outros fins (não devendo, mesmo nestes casos, ser partilhado em redes sociais ou sítios alojados na internet, exceto se não houver qualquer possibilidade de reconhecimento facial da Criança);
 - f) Plano de diversificação alimentar praticado na creche;
 - g) Listagem de pertences pessoais a trazer para à creche.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

CAPÍTULO III CÁLCULO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Artigo 11º

Agregado Familiar

1. 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, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa a qualquer dos elementos do agregado familiar.

2. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações: tenham entre si um vínculo contratual, por exemplo, hospedagem ou arrendamento de parte da habitação; permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3. Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

Artigo 12º

Rendimento Per Capita

Aplicável

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:

RC – Rendimento per capita

RAF – Rendimento do agregado familiar (anualizado)

D – Despesas mensais fixas

N – Número de elementos do agregado familiar

Artigo 13º

Rendimentos

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram -se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente: rendimentos empresariais e profissionais (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);
- c) De pensões; pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo das companhias de seguro ou de fundo de pensões e as pensões de alimentos.
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

- 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, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga do senhorio, cedência de uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes imóveis não resultar rendas ou que estas rendas 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 aquisição, reportado a 31 de dez. 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 retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
- g) 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 outros elementos do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Artigo 14º

Despesas

1. Para efeitos de 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 da renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- e) Comparticipação dos descendentes e outros familiares em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

3. O somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do artigo 13º, tem como limite máximo do total das despesas a considerar o valor correspondente à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

Artigo 15º

Determinação da Comparticipação Familiar

1. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais.

2. Nas vagas comparticipadas pela Segurança Social, a comparticipação familiar é determinada pelo posicionamento e aplicação de uma percentagem, num dos escalões baixo apresentados e indexados à RMMG, de acordo com rendimento *per capita* do agregado familiar (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021):

Escalão	Rendimento per Capita	Percentagem
1ª escalão	Até 30% do SMN	15%
2ª escalão	De 30% a 50% do SMN	22,50%
3ª escalão	De 50 a 70% do SMN	27,5%
4ª escalão	De 70 a 100% do SMN	30%
5ª escalão	De 100% a 150% do SMN	32,5%

6ª escalão	Mais de 150% do SMN	35%
------------	---------------------	-----

3. Para as Crianças cujos agregados familiares estão enquadrados nos 1º e 2º escalões de rendimento da comparticipação familiar, a comparticipação familiar é assumida pelo Instituto de Segurança Social, I.P (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021);
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, pode a direção do Centro Social Lourosa convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021).
5. Nas vagas comparticipadas pela Segurança Social, a não entrega dos documentos previstos para o cálculo da comparticipação familiar implica o pagamento da comparticipação familiar máxima, prevista no artigo seguinte (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021).
6. Nas vagas não comparticipadas pela Segurança Social, anualmente é definido pela Direção o valor da comparticipação familiar máxima que não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo de outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social (portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho).

Artigo 16º

Comparticipação Familiar Máxima

1. Para crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021, o valor da comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente 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 pela área da Segurança Social.
2. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

Artigo 17º

Revisão da Comparticipação Familiar

1. Para crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021:
 - A) a comparticipação familiar é revista anualmente pela Direção, realizada antes do início de cada ano letivo, de acordo com o previsto no presente Regulamento.
 - B) Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar do agregado familiar, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, a Direção poderá proceder à revisão da respetiva comparticipação.

Artigo 18º

Renovação da Inscrição

1. A renovação da inscrição dos utentes que frequentam a Creche será efetuada no mês de Maio de cada ano, mediante o pagamento de um valor relativo a custos administrativos associados à constituição do Processo Individual da Criança, acrescido do prémio de seguro (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021).
2. Aquando da renovação da inscrição é devida a entrega dos documentos previstos no artigo do presente Regulamento, relativo à entrega de documentos na fase de candidatura, para efeitos do cálculo da comparticipação familiar (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021).
3. A falta de entrega dos documentos referidos no número anterior, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. Caso a inscrição não seja renovada até data definida para o efeito, não se garante a possibilidade de frequência para o ano letivo seguinte.

5. Caso se verifiquem valores em dívida não será renovada a inscrição (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021).

Artigo 19º **Pagamento**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação familiar não é aplicável às Crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021, assim como às Crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021 e cujos agregados familiares se enquadram nos 1.º e 2.º escalão de rendimento das participações familiares;
2. Para as restantes crianças, o pagamento da mensalidade/comparticipação familiar é efetuado entre o dia 1 e o dia 8, do mês correspondente.
3. Caso o pagamento da participação familiar não se verifique no período previsto no número anterior, exceto se decorrer de circunstâncias excecionais e previamente comunicadas e aceites, há lugar ao pagamento de uma multa de 1€ por dia. (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021).
4. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro ou cheque, na Secretaria do Centro Social de Lourosa, no horário de funcionamento, podendo igualmente, ser realizado por transferência bancária (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021).
5. Os pais ou quem exerce as responsabilidades parentais obrigam-se ao pagamento de 11 ou 12 meses por cada ano letivo (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021).
6. A 12ª mensalidade é paga pelos pais dos utentes que frequentem o mês de agosto, sendo o valor proporcional ao período frequentado (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021).
7. Em situação de falta justificada, por doença, desde que devidamente comprovada pelo médico, ou férias, se comunicadas antecipadamente ao(à) educador(a) de infância, que resultem na ausência do utente por um período igual ou superior a 2 semanas consecutivas, a mensalidade do mês seguinte terá uma redução de 10% (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021).
8. Em situação de ausência prolongada, superior a 1 mês, se comunicada previamente à Instituição e aceite pela Direção, a inscrição mantém-se válida desde que seja assegurado o pagamento de 50% da mensalidade (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021).
9. Quando se verifique a frequência de irmãos haverá redução de 20% na participação familiar do irmão mais velho (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021).
10. O valor das mensalidades/comparticipações familiares pode ser reduzido em pelo menos 40 % durante a suspensão de atividades da creche por fatores externos à Direção do Centro Social, nomeadamente situações calamidade pública, estados de emergência e outros, que interfiram no normal funcionamento das atividades do Centro Social de Lourosa (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021),
11. Os pais/encarregados de educação das crianças que frequentam a Instituição e que manifestem a intenção de renovação da inscrição obrigam-se, ao pagamento anual dos custos administrativos manutenção do processo individual da criança, no valor de 30€, até 8 de maio, que em caso de desistência não será reembolsado. Neste valor se inclui o valor do seguro escolar (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021).
12. Em situação de desistência é devido o aviso prévio de 30 dias, pelo que os pais ficam desobrigados do pagamento do referido período se prestado o aviso prévio. O não cumprimento do aviso de 30 dias obriga ao pagamento, mesmo que a criança não frequente a Instituição, conforme previsto no n.º9, do artigo 43º.

CAPÍTULO IV FUNCIONAMENTO

Artigo 20º Acolhimento

1. O período de adaptação corresponde ao período inicial de frequência da Instituição, será acordado com a família da criança e, sempre que possível, corresponderá a um período mínimo de 15 dias, não ultrapassando os 30 dias, sendo, no entanto, este período flexível, de forma a respeitar interesses e necessidades da criança e/ou dos pais ou de quem exerce as responsabilidades parentais.
2. Tanto quanto possível, durante o período de adaptação, o tempo de permanência da criança na Instituição deverá ser gradualmente aumentado, permitindo a participação progressiva nas diferentes rotinas e atividades da Instituição.
3. Será definido pela Instituição o colaborador responsável pelo acolhimento/receção da criança.
4. Os pais poderão permanecer na sala com a criança durante o período de tempo considerado necessário.
5. Aos pais é sugerido que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança.
6. Será efetuada uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, indicando como decorreu a adaptação da Criança (relatório do Acolhimento Inicial). No entanto, se ainda durante o período de acolhimento a criança manifestar sinais de inadaptação, será realizada uma avaliação, identificando as manifestações e fatores que não permitiram a adaptação e procurando que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, à Instituição e aos pais ou a quem exerça a responsabilidades parentais, de revogar o contrato.

Artigo 21º Horários

1. A Creche do Centro Social de Lourosa funciona todos os dias úteis, entre as 7:30 e as 19:00.
2. As faltas do utente devem ser sempre comunicadas pelos pais ou quem exerce as responsabilidades parentais ao educador(a) responsável.

Artigo 22º Encerramento

1. A Creche funciona durante 12 meses por ano, encerrando pelo período de uma semana, no mês de agosto, para limpeza e desinfecção das instalações, sendo o referido período comunicado no início de cada ano letivo.
2. A Creche encerrará ainda mais uma semana de forma a assegurar que o período de férias da criança seja assegurado de acordo com as férias da sua família. A definição da 2ª semana de encerramento será definida no início do ano letivo, em reunião de pais.
3. A Creche encerra um dia no natal, um dia no ano novo e um dia na páscoa, comunicados antecipadamente ao utente ou responsável/representante legal.
4. A Creche encerra, igualmente, nos feriados, incluindo feriado de carnaval e municipal, bem como, em situações estabelecidas pelas autoridades sanitárias.

Artigo 23º Entrada e Saída de Utentes

1. A entrada da criança nas instalações deverá acontecer até às 9:30 e a saída deverá ocorrer até às 19:00, sendo obrigatório o preenchimento do registo diário de entrada e saída da criança, pelos pais ou responsáveis pela entrada e saída da criança na Instituição.
2. As atividades pedagógicas da creche iniciam às 9:30, pelo que as crianças devem, idealmente, entrar até esse horário.
3. O não cumprimento do horário estabelecido no n.º anterior, sem aviso prévio, pode implicar a impossibilidade de fornecimento de almoço.

4. A saída da criança somente pode acontecer quando acompanhada pelos pais/quem exerce as responsabilidades parentais ou por pessoas expressamente autorizadas para esse fim.
5. Não está autorizado a entrega da criança a menores de 18 anos.
6. As saídas/passeios promovidos pela Instituição, decorrentes das atividades pedagógicas desenvolvidas, só serão efetuadas mediante o conhecimento e autorização, por escrito, do Encarregado de Educação.

Artigo 24º

Seguro Escolar

1. As crianças estão cobertas por seguro de acidentes pessoais escolar, cobrindo risco dos utentes nas atividades desenvolvidas pela Instituição.
2. O seguro escolar obrigatório é pago pelos pais/encarregados de educação, anualmente, incluído nos custos administrativos de manutenção do processo individual da criança. (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021).

Artigo 25º

Site e Redes Sociais

1. O Centro Social utiliza o seu site, redes sociais e plataforma digitais para a divulgação dos seus serviços e de atividades realizadas.
2. Apenas será utilizada a imagem dos utentes com autorização expressa para o efeito.

CAPÍTULO V

ORGANIZAÇÃO E SERVIÇOS

Artigo 26º

Atividades Pedagógicas

1. Para a prossecução dos objetivos é elaborado e implementado o projeto pedagógico de cada sala, que constitui um instrumento de planeamento e acompanhamento das atividades desenvolvidas pela Instituição, de acordo com as características e necessidades das crianças.
2. As atividades desenvolvidas diariamente têm por base o Projeto Pedagógico, no qual se definem as finalidades educativas, bem como estratégias e atividades a desenvolver por cada grupo de crianças.
3. O Projeto Pedagógico é elaborado pela equipa técnica, de acordo com as características do grupo, com a participação das famílias e atendendo à comunidade na qual a Instituição se insere.
4. Do projeto pedagógico faz parte o plano anual de atividades.
5. Para cada criança será elaborado um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) do qual constam os objetivos a serem desenvolvidos.
6. O Projeto Pedagógico e PDI são elaborados com participação dos pais ou quem exerce as responsabilidades parentais, sendo os mesmos objeto de avaliação semestral.
7. São elaboradas e divulgadas a planificação de atividades de cada uma das salas.

Artigo 27º

Alimentação

1. O regime alimentar será estabelecido tendo em conta a importância de uma alimentação rica, variada e equilibrada para o desenvolvimento das crianças.
2. As ementas são elaboradas por Nutricionista, Diretor(a) Técnico(a) e Cozinheiro(a), com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes da resposta social.
3. A ementa é afixada em local visível.

4. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições: reforço alimentar da manhã, almoço e lanche da tarde e reforço do fim de tarde.
5. Para as crianças que necessitem serão servidos os reforços da manhã, pelas 9:00 e da tarde, pelas 17:30. O reforço da manhã não substitui o pequeno-almoço, pelo que a criança deve realizar esta refeição antes da sua entrada na Instituição.
6. As dietas e/ou alergias alimentares poderão ser fornecidas mediante prescrição médica.
7. A instituição informa os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais qual o leite, iogurtes e papas utilizadas na creche. As crianças que consomam produtos diferentes dos normalmente adquiridos pela Instituição, deverão trazer os referidos produtos.
8. O leite adaptado é fornecido pelos pais.
9. Os aniversários das crianças são comemorados com um bolo confeccionado na Instituição. Não são permitidas guloseimas.

Artigo 28º

Cuidados de Higiene e Conforto

1. A Creche assegura os cuidados de higiene e conforto no período de permanência na Instituição.
2. É responsabilidade dos pais assegurar a existência de fraldas, toalhetes, creme de rosto e pomada dérmica, necessários à prestação dos cuidados de higiene.
3. A entrega dos produtos necessários à prestação dos cuidados de higiene será feita sempre que necessário e mediante requisição da equipa pedagógica, sendo objeto de registo em impresso próprio.

Artigo 29º

Saúde

1. De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral, e numa perspetiva preventiva, só podem frequentar o Centro Social de Lourosa, as crianças que não apresentem sintomas de doença.
2. Em caso de doença súbita ou acidente durante a permanência da criança na Instituição o encarregado de educação será de imediato informado, sendo os cuidados necessários assegurados pelos colaboradores da Instituição até a chegada do responsável.
3. Em caso de queda, acidente ou doença súbita em que a criança necessite de ser assistida em estabelecimento de saúde far-se-á o encaminhamento para a Unidade de Saúde Familiar local ou Unidade Hospitalar, avisando-se de imediato o encarregado de educação para que acompanhe a criança, logo que possível, sendo o seu acompanhamento assegurado por um colaborador da instituição até a chegada do responsável.
4. Só são administrados os medicamentos que, por razões de horário, não possam ser dados em casa.
5. Sempre que a criança necessite de administração de medicação o responsável pela entrega da criança deve entregar a medicação em mãos, ao responsável pela receção da criança com as seguintes indicações: nome da criança, hora da toma e respetiva dose, bem como, autorização escrita para administração medicação em causa e prescrição médica.
6. Quando um acriança se encontrar em estado febril, com vómitos ou diarreia, os pais ou quem exerça responsabilidades parentais serão avisados, a fim, de, com maior brevidade possível, irem buscar a criança e providenciarem as diligências julgadas necessárias.
7. Em situação de febre (temperatura corporal acima retal igual ou superior a 38ºC ou axilar igual ou superior a 37.4ºC), será administrada antipirético de acordo com autorização dos pais, respeitando a dosagem indicada na mesma, sendo os pais avisados de imediato de forma a assegurar os cuidados necessários.
8. Em situação de doença infectocontagiosa (Decreto Regulamentar n.º 3/95, de 27 de janeiro), é contactado o encarregado de educação no sentido de prestar os cuidados necessários e assegurar a saída da criança da Instituição o mais breve possível.

9. As crianças portadoras das doenças infectocontagiosas, só poderão regressar ao Centro Social de Lourosa mediante a apresentação de declaração médica, comprovativa da inexistência de perigo de contágio.

a) Difteria	i) Poliomielite
b) Escarlatina e outras infeções nasofaríngeas por estreptococo hemolítico do grupo A	j) Rubéola
c) Febre tifoide e paratifoide	l) Sarampo
d) Hepatite A	m) Tinha
e) Hepatite B	n) Tosse Convulsa
f) Impetigo	o) Tuberculose pulmonar
g) Infeções meningocócicas – meningite e sepsis	p) Varicela
h) Parotidite epidérmica	

10. No caso de doenças infecciosas como: síndrome de pé-mão e boca, estomatite aftosa; candidíase oral; gastroenterite, a (s) criança (s) ficarão impedidas de frequentar a creche, podendo somente regressar sem sintomas ou declaração médica comprovativa da inexistência de contágio.

11. No caso de outras doenças infecciosas, que apresentem perigo de contágio, a Direção reserva o direito de poder suspender a frequência da (s) criança (s) enquanto houver perigo de contágio.

12. Caso sejam detetados agentes parasitários, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais serão alertados de imediato para procederem à desinfeção.

Artigo 30º

Atividades de Exterior

1. A Creche poderá organizar passeios e outras atividades no exterior, inseridos no Projeto Pedagógico e Plano Anual de Atividades, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade das crianças.

2. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeita a autorização prévia, por escrito, dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais

3. As atividades previstas no presente artigo podem implicar o pagamento de participação complementar.

Artigo 31º

Processo Individual do Utente

1. Do processo individual da criança cliente deve constar:

a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança e sua família e respetivos comprovativos;

b) Data de início da prestação dos serviços;

c) Horário habitual de permanência da criança na creche;

d) Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;

e) Identificação e contacto do médico assistente;

f) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);

g) Comprovação da situação das vacinas;

h) Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas, por escrito, para retirar a criança da creche;

i) Informação sociofamiliar;

j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

k) Folha de cálculo de participação familiares devida por utilização dos serviços equipamento sociais (não aplicável as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021).

l) Comprovativo de enquadramento do abono de família para crianças e jovens,

m) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;

n) Registos das iniciativas de formação e avaliação da sua eficácia realizadas com as famílias das crianças;

o) Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) da criança;

- p) Relatórios de avaliação da implementação do PDI;
 - q) Outros relatórios de desenvolvimento;
 - r) Registos da integração da criança;
 - s) Exemplar da apólice de seguro de acidentes pessoal
 - t) Avaliação do Projeto Pedagógico de Sala;
 - u) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
2. Para cada criança é organizado um processo individual do qual constam os documentos e registos individuais do utente.
3. O processo individual da criança é arquivado em local próprio e de fácil acesso ao Educador de Infância, a Coordenadora Pedagógica e à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
4. Cada processo individual deve ser continuamente atualizado.
5. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado e, no que respeita aos dados pessoais, retificado pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais.
6. O Centro Social de Lourosa conservará os dados, após a cessação da relação contratual, pelo período de 1 ano.

Artigo 32º

Atendimento

- 1. Os pais/responsáveis sempre que o solicitem poderão ser recebidos pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) a fim de tratar de assuntos referentes ao funcionamento da Creche.
- 2. O horário de atendimento do(a) educador(a) de infância é as terças-feiras entre às 14:00 e às 14:45 ou, noutro horário, previamente acordado com o(a) educador(a) de infância.
- 3. Sempre que se justificar serão elaboradas circulares informativas para os pais/ responsáveis.
- 4. Serão efetuadas duas reuniões de pais, uma no início do ano letivo e outra no final, competindo à Direção Técnica a convocação das mesmas.

Artigo 33º

Vestuário

- 1. Todas as crianças, com exceção das crianças do berçário, devem utilizar a bata e chapéu.
- 2. A bata e chapéu são adquiridos na Instituição e valor consta do preçário anual.
- 3. É responsabilidade dos pais ou quem exerce as responsabilidades parentais a identificação da bata e do chapéu, de forma visível, com o nome da criança.
- 4. No caso dos bebés até aos 12 meses, o chapéu é fornecido pela família, igualmente, identificado.
- 5. As roupas de cama são fornecidas pela creche;
- 6. As Crianças devem trazer uma muda de roupa, devidamente identificada

Artigo 34º

Pertences/Bens Pessoais

- 1. Aquando da admissão ou no momento da entrega de bens que ficam à guarda da Instituição, é efetuado o registo de pertences entregues, nomeadamente:
 - a) Chapéu;
 - b) Pente ou escova;
 - c) Chupeta e porta-chupeta (preferencialmente em plástico por razões de higiene);
 - d) Biberão de leite e de água, para as crianças da sala dos bebés;
 - e) Chinelos.
- 2. Cada criança deverá fazer acompanhar-se por saco plástico que deverá conter:
 - a) Muda(s) de roupa, adequada às condições climatéricas e, em número suficiente, tendo em conta as necessidades da criança;
 - b) Sacos para a colocação de roupa suja;

- c) Babetes, sempre que necessário e para uso no horário de entrega da criança.
3. O Centro Social de Lourosa não se responsabiliza por brinquedos ou outros objetos que a criança traga para a Instituição.

Artigo 35º

Caderneta

1. A caderneta é um meio de comunicação entre a Instituição e a família, de forma a evitar esquecimentos. Ela pode ser em formato papel ou plataforma digital.
2. O livro ou acessos a plataforma digitais são pessoais e intransmissíveis. Devem estar disponíveis aos pais/encarregados de educação diariamente.
4. A caderneta ou acessos a plataforma digital é adquirida na Instituição e valor consta do preçário anual.

Artigo 36º

Atividades Complementares

O Centro Social de Lourosa poderá disponibilizar outras atividades complementares, de acordo com a faixa etária das crianças e cujo valor consta do preçário anual.

CAPÍTULO VI

RECURSOS

Artigo 37º

Recursos Humanos

1. A equipa da Creche é constituída por Diretor(a) Técnico(a), responsável pela organização dos serviços da Creche, Educadores de Infância, Auxiliares de Ação Educativa, Auxiliar de Serviços Gerais, Cozinheira e Ajudante de Cozinha e Administrativo.
2. O quadro de pessoal e respetivo horário da Creche, do Centro Social de Lourosa, encontram-se afixados em local visível, contendo a identificação dos recursos humanos, categorias profissionais e respetivos horários, definido de acordo com a legislação em vigor

Artigo 38º

Recursos Físicos

A Creche possui os seguintes espaços físicos:

- a) Berçário;
- b) Sala de atividades organizados por grupos etários
- c) Sala de acolhimento/polivalente
- d) Sala de refeições
- e) Instalações sanitárias
- f) Recreio exterior
- g) Espaço destinado ao isolamento das crianças que adoeçam subitamente e à prestação de cuidados de saúde básicos
- h) Área reservada a amamentação
- i) Hall de entrada
- j) Receção
- k) Gabinete técnico

**CAPÍTULO VII
DIREITOS E DEVERES**

Artigo 39º

Direitos e Deveres das Crianças e Famílias

1. São direitos das crianças e famílias:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como, pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados;
- d) Ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidade;
- g) Ter acesso à ementa;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- i) Consultar os dados cedidos de forma livre e informada e solicitar alteração dos mesmos.

2. São deveres das crianças e famílias:

- a) Colaborar com a equipa da Creche, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os utentes, funcionários e os órgãos sociais da Instituição;
- c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração deste contrato;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo no presente Regulamento;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 40º

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos do Centro Social de Lourosa:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres do Centro Social de Lourosa:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes do presente Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Respeitar o direito à privacidade, nomeadamente nos termos do previsto Regulamento Europeu 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, não recolhendo qualquer informação pessoal ou documento sem o consentimento dos pais e ou quem exerce as responsabilidades parentais;
- i) Recolher os dados pessoais adequados, pertinentes e limitados ao necessário relativamente às finalidades para as quais são tratados,
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes e efetuar o tratamento dos dados pessoais nos termos do Regulamento Geral de Proteção de Dados e respeitar o direito de acesso e alteração dos dados;
- k) Efetuar o tratamento dos dados estritamente necessário à natureza dos serviços prestados e ao cumprimento de obrigações legais;
- l) Implementar procedimentos que garantam a segurança e proteção dos dados voluntariamente cedidos, garantindo a proteção contra o tratamento não autorizado ou ilícito, perda, destruição ou danificação accidental.

Artigo 41º

Direitos e Deveres dos Voluntários

1. São direitos dos voluntários:

- a) Ser informado sobre as normas internas de funcionamento da Instituição;
- b) Desenvolver o trabalho voluntário, de acordo com os seus conhecimentos, motivações e de acordo com o superiormente definido;
- c) Receber apoio/accompanhamento no desempenho do seu trabalho voluntário;
- d) Estar integrado num contexto que respeite as normas de higiene e segurança;
- e) Acordar com a Instituição um Programa de Voluntariado;
- f) Ver reconhecido o trabalho voluntário desenvolvido e receber no final do voluntariado documento comprovativo do trabalho voluntário desenvolvido.

2. São deveres dos voluntários:

- a) Respeitar a vida privada, a dignidade, convicções ideológicas, religiosas e culturais dos utentes;
- b) Assegurar a confidencialidade das informações que tenha acesso no âmbito do trabalho voluntário desenvolvido;
- c) Atuar de forma gratuita;
- d) Exercer apenas as atividades previstas no Programa de Voluntariado acordado, respeitando regras e normas internas de funcionamento;
- e) Estar identificado como voluntário;
- f) Faltar, justificadamente e avisar com antecedência.

Artigo 42º

Contrato

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o encarregado de educação.
2. Do contrato é entregue um exemplar aos pais ou quem exerce as responsabilidades parentais e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo acordo e assinada pelas partes, podendo dar lugar à celebração de novo contrato ou apenas a uma adenda ao mesmo.

Artigo 43º

Cessação Contratual

1. A cessação do contrato pode ocorrer por:

- a) Mútuo acordo;
- b) Caducidade;
- c) Resolução por iniciativa de uma das partes;

2. As partes podem acordar cessar o contrato, por mútuo acordo, devendo o mesmo ser reduzido a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como, os direitos e deveres das partes decorrentes da cessação.

3. A cessação pode ocorrer por caducidade, designadamente quando a criança deixa de ter critérios de admissibilidade para frequentar a Instituição ou se, se verificar a extinção do serviço ou da Instituição.

4. A Instituição reserva-se ao direito de resolver o contrato de prestação de serviços, sempre que os pais ou quem exerce as responsabilidades parentais viole de forma grave ou reiterada as normas previstas no presente Regulamento.

5. É competência da Direção fazer cessar o contrato, mediante proposta do(a) Diretor(a) Técnico(a) e ouvidos os pais/quem exerce as responsabilidades parentais.

6. Considera-se justa causa para efeitos de resolução do contrato de prestação de serviços, quando ocorram uma ou mais das seguintes violações do presente Regulamento:

- a) Falsas declarações ou ocultação de rendimentos ou despesas;
- b) Ultrapassado o prazo de pagamento de duas participações, sem justificação;
- c) Se verificar a ausência da criança, por período de igual ou superior a trinta dias consecutivos, sem informação à Instituição;
- d) Sempre que se verificar o incumprimento das disposições constantes no presente Regulamento Interno, nomeadamente, quando os pais ou quem exerce as responsabilidades parentais coloquem em causa o normal e bom funcionamento da Instituição, bem como, o bom nome e imagem do Centro Social de Lourosa, salvaguardando a existência de resposta alternativa.

7. A decisão de resolução de contrato de prestação de serviços previstos no número anterior será comunicado ao encarregado de educação com 30 dias de antecedência.

8. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos serão interpretadas como uma denúncia contratual por parte dos pais ou de quem exerça responsabilidade parental.

9. Independentemente de justa causa, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais podem denunciar o contrato, tendo de informar, por escrito, a Instituição com 30 dias de antecedência, implicando a falta de tal obrigação o pagamento de uma indemnização no valor de um IAS (Indexante de Apoios Sociais).

10. Uma vez terminada a relação contratual, em caso de nova candidatura, a criança não tem prioridade, ficando sujeita à lista de espera.

Artigo 44º

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social de Lourosa possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da Instituição.

2. Em cumprimento do disposto na Portaria 74/2017 de 21 de Junho o Centro Social de Lourosa encontra-se registada na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico <https://www.livroreclamacoes.pt/>, o qual pode igualmente ser utilizado, ou acedendo do site institucional <http://www.cslourosa.pt/index.htm>.

Artigo 45º

Resolução alternativa de litígios de consumo

O Centro Social de Lourosa informa que em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes da prestação de serviços, a entidade de resolução alternativas de litígios aplicável é o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 Porto. Mais informações em <http://www.cicap.pt/>.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 46º

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da Creche, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria, assim como na tabela de comparticipações familiares.
2. Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, o Centro Social de Lourosa deverá informar os encarregados de educação sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
3. Será entregue e/ou enviada via correio eletrónico, um exemplar do regulamento Interno aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços

Artigo 47º

Omissões

Em caso de eventuais omissões, as mesmas serão supridas pelo Centro Social de Lourosa, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 48º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno foi aprovado pela Direção do Centro Social de Lourosa e entra em vigor em 1/4/2022.

Versão	Data da aprovação	Entrada em vigor
Versão original	Julho de 2009	
1ª Revisão	01/09/2010	
2ª Revisão	01/09/2012	
3ª Revisão	01/09/2014	
4ª Revisão	21/04/2015	
5ª Revisão	04/07/2016	01/09/2016
6ª Revisão	27/06/2018	19/02/2019
7ª Revisão	28/3/2022	1/4/2022
8ª Revisão	15-11-2022	16-11-2022