

CAPÍTULO I

Natureza da Instituição

Artigo 1º - Apresentação

O Centro Comunitário Paroquial da Ramada (CCPR) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, com sede na Rua Marquesa de Alorna, nº4, 2620-270 Ramada, reconhecida com pessoa coletiva de utilidade pública, com o nº 503165328; estando em conformidade com o disposto nos Estatutos aprovados pelo Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro e alterados pelo Decreto-Lei nº 402/85, de 11 de Outubro, registada no livro nº 5 das Fundações de Solidariedade Social, sob o nº 31/98, a fl.161 a fl.161 verso em 22 de Dezembro de 1997.

Artigo 2º - Missão, Visão e Valores

O Centro tem como *Missão*, dignificar a pessoa nas vertentes sociais, educacionais e espirituais. A ação do CCPR é inspirada na Doutrina Social da Igreja, isto é, na busca do bem comum, na vivência da solidariedade, na prática da subsidiariedade e na promoção da dignidade da Pessoa humana. Tudo isso, à luz da Caridade Cristã. A Instituição tem como *Visão* servir a comunidade de forma dinâmica, estando atenta às mudanças das necessidades, prestando serviços de excelência.

Artigo 3º - Política de Qualidade

O Centro tem definido que a sua Política de Qualidade pretende:

- Prestar serviços aos seus clientes com base na Doutrina Social da Igreja;
- Prosseguir com a melhoria contínua e sustentada dos processos organizacionais de modo a beneficiar a comunidade;
- Promover uma cultura organizacional capaz de estimular a motivação, o envolvimento e o comprometimento dos colaboradores, voluntários e fornecedores com vista à qualidade dos serviços prestados;
- Garantir o cumprimento da legislação em vigor, aplicável às atividades e aos clientes;
- A Direção assume o compromisso da monitorização do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

Artigo 4º - Enquadramento legal

A Instituição, especificamente na Resposta Social de Creche, rege-se pela legislação em vigor, nomeando-se:

| | |
|--|---|
| Decreto-Lei n.º 172- A/2014, de 14 de novembro | Aprova o Estatuto das IPSS |
| Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho de 2019 | Alteração à portaria n.º 196-A/2015, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P e as IPSS, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social |
| Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho de 2022, com alteração introduzida pela Portaria 75/2023, de 10 de março | Regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das Creches e Creches Familiares, integradas no sistema de cooperação, do I. P e as IPSS |

| | |
|---|---|
| Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março | Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o regime contraordenacional |
| Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto | Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento da Creche |
| Circular n.º5, de 23 de setembro de 2014 DGSS | Circular de Orientação Técnica acordada em sede de CNAAPAC. Implicação da variação de frequência das Crianças nas participações da Segurança Social |
| FAQ'S da Circular n.º5, de 16 de dezembro de 2014 DGSS | |
| Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS | |
| Protocolo de Cooperação em vigor | |
| Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 | |

CAPÍTULO II

Caracterização da Resposta Social

Artigo 5º - Âmbito

1. A Creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, para acolher Crianças até aos 36 meses de idade, vocacionada para o apoio à Criança e à família. Pretende desenvolver um trabalho integrado com as famílias no sentido de acolher, amar, respeitar e educar cada Criança na sua originalidade, proporcionando um desenvolvimento físico, afetivo, intelectual e social adequado.
2. Crianças com idades compreendidas entre os 4 e os 36 meses.

Artigo 6º - Objetivos

1. Proporcionar, através de um atendimento individualizado, o bem-estar e desenvolvimento integral das Crianças num clima de segurança afetiva e física.
2. Colaborar com a família na partilha de cuidados e responsabilidades no desenvolvimento das Crianças;
3. Colaborar no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência, assegurando o seu encaminhamento adequado.

Artigo 7º - Localização e contactos

Creche Sede: Rua Marquesa de Alorna, nº 4 - 2620-270 Ramada | Tlf.: 21 934 38 91 | Tlm.: 93 558 45 59

Creche Santa Teresinha: Praça da República nº 15A - Jardim da Amoreira, 2620-515 Ramada

Tlf.: 21 244 82 48 | Tlm.: 96 173 52 86

E-mails: geral@ccpr.pt | creche@ccpr.pt

Site: www.centrocomunitariodaramada.org

Facebook: www.facebook.com/ccpramada

Instagram: www.instagram.com/ccpramada



Artigo 8º - Horário e Funcionamento

1. A Creche funciona de Segunda a Sexta-feira, das 7h00 às 19h00.
2. De forma a não prejudicar o normal funcionamento da Creche, a hora limite de entrada é às 9h30. Quando por razões devidamente justificadas a Criança não possa entrar dentro do horário estabelecido, deverão transmiti-lo à equipa de sala que acolhe a Criança, e entregar a devida justificação.
3. A Creche não dispõe de prolongamento de horário, ficando a Criança/ responsável sujeito a uma coima de 5,00€, por cada 15 minutos de atraso para além do horário de encerramento.
4. Quando um ou ambos os Pais se encontram em situação de desemprego, a Criança não deverá permanecer na Instituição para além das 17h00, estando sujeito a aplicação de um valor definido pela Direção (consultar folheto informativo).
5. As Crianças só serão entregues aos Pais/Encarregado(a) de Educação ou a pessoas autorizadas pelos mesmos, apenas com o preenchimento de impresso próprio.
6. As Crianças são entregues no átrio da entrada do equipamento, não sendo permitido a entrada dos Encarregados de Educação ou outras pessoas autorizadas dentro das instalações da Creche.

Artigo 9º - Período de Encerramento

A Creche encerra nas seguintes datas:

- a) Feriados Nacionais;
- b) 24 de dezembro;
- c) 31 de dezembro;
- d) Terça-feira de Carnaval;
- e) Quinta-feira Santa;
- f) 13 de junho (substituí o feriado do Concelho);
- g) 2ª Quinzena do Mês de agosto;
- h) Orientações de encerramento pela DGS ou outra entidade competente, no âmbito da saúde pública.

CAPÍTULO III

Processo de Admissibilidade, Seleção e Priorização

Artigo 10º - Critérios de Admissibilidade

São condições de admissão na resposta social de Creche:

- a) Crianças residentes ou cujo Encarregado(a) de Educação desenvolva a atividade profissional, comprovadamente, no Concelho de Odivelas ou que com este estejam relacionados, de modo fundamentado;
- b) A Criança candidata, apenas poderá ser admitida de acordo com o número de vagas existentes.

Artigo 11º - Critérios de Priorização/ Seleção

1. São critérios de priorização/ seleção de Crianças nascidas após 1 de setembro de 2021, na resposta social de Creche:

| INDICADORES | PONDERAÇÃO | |
|--|-----------------|---|
| | Sim | 1 |
| ▪ Crianças com deficiência/incapacidade. | Não | 0 |
| | Sim | 1 |
| ▪ 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. | Não | 0 |
| | Sim | 1 |
| ▪ Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta social da Instituição. | Não | 0 |
| | Sim | 1 |
| ▪ Crianças beneficiárias da prestação social garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (até ao 3º escalão), cujos encarregados de educação residam ou desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social. | Não | 0 |
| | Sim | 1 |
| ▪ Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam ou desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social. | Não | 0 |
| | Sim | 1 |
| ▪ Crianças cujos encarregados de educação residam ou desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social. | Não | 0 |
| | Sim | 1 |
| ▪ Filhos de colaboradores da Instituição | Não | 0 |
| | Sim | 1 |
| ▪ Número da Inscrição | Nº de Inscrição | 1 |
| | Sim | 1 |
| ▪ Outras situações de risco a avaliar, mediante ponderação da Direção | Não | 0 |
| | Sim | 1 |

2. Em caso de empate, será selecionada a Criança com o número de inscrição inferior.

Artigo 12º - Lista de Espera

1. São critérios de retirada de lista de espera:
- Quando após o segundo contacto, por parte da Instituição, o Encarregado(a) de Educação recuse a integração imediata em Creche;
 - Quando a inscrição for anulada por parte do responsável pelo candidato.
2. A lista de espera caduca a 28 de fevereiro do ano civil seguinte.

Artigo 13º - Candidatura e Admissão

- As candidaturas à Creche serão efetuadas a partir de 1 de março de cada letivo, mediante o preenchimento da Ficha de Inscrição online, contudo após este período a Instituição continuará a receber as candidaturas até 28 de fevereiro do ano civil seguinte.
- Após a decisão de admissão da Criança, deverão ser apresentados nos serviços administrativos, os documentos solicitados, necessário à constituição do Processo Individual da Criança.
- A não apresentação destes documentos, ou em caso de dúvidas sobre a veracidade dos mesmos, ou comprovativo das diligências efetuadas para os obter, determina a não admissibilidade.



4. É da responsabilidade dos Pais/ Encarregado(a) de Educação manterem atualizados os dados pessoais e a informação sobre a sua situação profissional, devendo, para o efeito informar os serviços administrativos e o coordenador pedagógico.

Artigo 14º - Processo Individual da Criança

Após seleção e admissão da Criança será realizado um Processo Individual, composto por:

- a) Ficha de Inscrição - Candidatura;
- b) Ficha de Inscrição - Processo de Admissão;
- c) Ficha de Renovação;
- d) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- e) Contrato de prestação de serviços anual entre o Encarregado(a) de Educação da Criança e o CCPR;
- f) Ficha de Perfil de Desenvolvimento;
- g) Plano de Desenvolvimento Individual;
- h) Declaração de autorização do(a) Encarregado(a) de Educação das pessoas a quem poderá ser entregue a Criança;
- i) Declaração de autorização do(a) Encarregado(a) de Educação de saídas ao exterior;
- j) Declaração de autorização do(a) Encarregado(a) de Educação para divulgação de dados, nomeadamente, informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do respetivo processo, fotografias e filmagens e divulgação nos meios de comunicação no âmbito das atividades;
- k) Avaliações da Criança (intermédias e final);
- l) Registo de Diligências;
- m) Registo de Cuidados Pessoais;
- n) Registo Terapêutico: Declaração de Administração de Medicação, Declaração de inexistência de doença infetocontagiosa (atualizada anualmente), Cópia do Boletim de Vacinas atualizado;
- o) Outra documentação relevante.

Artigo 15º - Contrato de Prestação de Serviços

1. Após a decisão de admissão da Criança, será celebrado um contrato de prestação de serviços entre a Instituição e o(a) Encarregado(a) de Educação. Dois exemplares são assinados por ambas as partes, sendo um entregue ao/à Encarregado(a) de Educação e o outro irá constar no Processo Individual da Criança - Dossier Administrativo.
2. Será celebrado um novo contrato de prestação de serviços sempre que existam alterações das condições contratuais.

Artigo 16º - Cessação do Contrato de Prestação de Serviços

1. Constituem motivo de cessação imediata da resposta social, as seguintes situações:
 - a) Desistência do serviço por parte do responsável da Criança;
 - b) Mudança de residência ou institucionalização;
 - c) Inadequação dos serviços às necessidades da Criança ou inadaptação da Criança aos serviços prestados;

- d) Fraca assiduidade (frequência de apenas 2 dias por semana), por parte da Criança;
2. Considera-se justa causa para a cessação imediata dos serviços:
 - a) A falta de pagamento injustificado, por um período de 1 mês (até ao dia 20 do mês seguinte);
 - b) A ausência de 1 mês seguido, sem qualquer justificação;
 - c) A difamação ou injúria do nome da Instituição, dos elementos que constituam a Direção, a equipa técnica ou qualquer outro colaborador;
 - d) O furto, o escândalo, a imoralidade, a indisciplina ou o seu incitamento;
 - e) O incumprimento e transgressão sistemática do Regulamento Interno.
 3. A rescisão terá de ser efetuada por escrito, em impresso próprio, nos serviços administrativos, com pelo menos 15 dias de antecedência, relativamente ao último dia do mês que a Criança ainda frequenta.

CAPÍTULO IV

Condições Gerais de Funcionamento da Resposta Social

Artigo 17º - Serviços

1. A Creche presta um conjunto de atividades e serviços:
 - a) Cuidados adequados à satisfação das necessidades da Criança;
 - b) Nutrição e alimentação adequada à idade;
 - c) Cuidados de higiene pessoal - prestação de cuidados de higiene e conforto (o fornecimento de produtos de higiene e conforto são da responsabilidade do Encarregado de Educação);
 - d) Apoio na medicação - administração de medicação;
 - e) Atividades sociopedagógicas que contemplam as ações educativas promotoras do desenvolvimento global da criança, nomeadamente motor, cognitivo, pessoal, emocional e social, contemplados no projeto pedagógico;
 - f) Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da creche e o desenvolvimento da Criança.
2. As atividades extra projeto pedagógico, de carácter facultativo que a instituição promover, nas quais a criança esteja inscrita, bem como a aquisição de fardamento, produtos de cuidados e higiene e plataforma digital, quando aplicável, estão excluídos da medida da gratuidade.

Artigo 18º - Alimentação

1. As refeições do almoço e lanche são confeccionadas e fornecidos pela Instituição, cumprindo as normas do HACCP. A ementa é afixada semanalmente, estando sujeita a alterações, sem que haja um aviso prévio por parte da Instituição.
2. Horário das refeições: Almoço a partir das 11h30 | Lanche a partir das 15h30.
3. A alimentação é assegurada até às 12h00. Após este horário a Criança terá de entrar na Instituição já com a refeição tomada.
4. Os bebés de Berçário terão de trazer de casa o seu leite.
5. Existe a possibilidade de a Criança usufruir de dieta, mediante entrega de declaração médica, desde que a sua preparação não prejudique o fornecimento normal das restantes refeições, caso contrário terão de ser os Pais/Encarregado(a) de Educação a trazer a alimentação preparada de casa.



6. Salva-se que em qualquer situação de dieta ou alimentação diferenciada, a possibilidade do respetivo fornecimento será analisada pela Direção.
7. A Instituição não fornece o pequeno-almoço. No entanto, as Crianças poderão trazê-lo de casa e tomá-lo na Instituição até às 09h00, mediante a organização da sala.

Artigo 19º - Objetos pessoais e fardamento

1. Cada Criança deverá ter na Instituição os seguintes objetos, cujo fornecimento é da responsabilidade do(a) Encarregado(a) de Educação:
 - a) 1 Biberão de leite e 1 biberão de água (Berçário);
 - b) 1 Copo/ garrafa para a água;
 - c) 2 Babetes de aba de plástico;
 - d) Bata ou polo (modelo do CCPR) de uso diário obrigatório. Ressalvando que durante o Inverno o(a) Encarregado(a) de Educação deverá optar pela bata e o polo deverá ser usado no verão;
 - e) Chapéu (modelo do CCPR);
 - f) 1 Saco com mudas de roupa completas devidamente identificadas (modelo do CCPR)
 - g) Lençóis e 1 cobertor (cama de Criança);
 - h) 1 Mochila;
 - i) Chupeta e/ou fralda de pano (em caso de necessidade);
 - j) Fraldas, toalhitas, pomada e soro;

Nota: Tudo o que foi anteriormente referido, bem como agasalhos, etc. terão de vir devidamente identificado com o nome da Criança.
2. A equipa pedagógica não se responsabiliza por brinquedos e outros objetos pessoais que as Crianças tragam de casa.
3. As Crianças deverão vir vestidas com roupa adequada para brincarem e, se aplicável, serem autónomas na ida à casa de banho (não deverão vir vestidas com calças/ calções jardineiras).
4. A Instituição tem adaptado um modelo de fardamento composto por bata, polo e chapéu. A Criança deve entrar na sala com o fardamento já vestido.
5. Este fardamento é de uso obrigatório diário, caso contrário a Instituição reserva-se no direito de fornecer e faturar as peças consideradas em falta.
6. A aquisição do fardamento é feita na Instituição, sendo o valor estipulado anualmente pela Direção (consultar folheto informativo).

Artigo 20º - Medicação, Doença e Acidentes

1. Não é permitida a frequência de Crianças em estado febril ou com sintomas de doença, nomeadamente diarreia, bem como a falta de higiene ou a existência de parasitas.
2. Só serão ministrados medicamentos com declaração médica ou com a autorização por escrito, em impresso próprio, pelos Pais/ Encarregado(a) de Educação.
3. Em caso de doença crónica deverá ser entregue uma Declaração médica comprovativa.
4. Qualquer medicação em caso de SOS, só será administrada de acordo com a autorização preenchida pelos Pais/ Encarregado(a) de Educação, no ato da candidatura.

5. Todos os medicamentos devem trazer na embalagem a identificação da Criança, dosagem e hora a que devem ser tomados.
6. Em caso de acidente ou de doença súbita que ocorra na Instituição, esta tomará de imediato as providências que a situação requerer e dará, logo que possível, conhecimento aos Pais/Encarregado(a) de Educação. Estes deverão ir buscar a Criança à Instituição ou à unidade de saúde.

Artigo 21º - Atividades Pedagógicas e Extracurriculares

1. Anualmente é elaborado o Projeto Pedagógico para a resposta social de Creche e o Projeto de Sala;
2. O Centro é uma Instituição da Igreja Católica, pelo que as Crianças poderão participar em algumas atividades religiosas específicas de acordo com os Projetos definidos.
3. Sempre que entendermos oportuno, as Crianças participarão em pequenas atividades no exterior, integradas no plano de atividades.
4. As Crianças têm à sua disposição serviços e atividades extracurriculares, mediante inscrição e pagamento de uma mensalidade adicional (consultar folheto informativo).
5. As atividades extracurriculares estão sujeitas a um número mínimo de inscrições, sendo que em caso de desistências durante o ano letivo, deverão os Pais/ Encarregado(a) de Educação informar por escrito a Instituição, com a antecedência mínima de um mês, não sendo reembolsado qualquer valor pago. Caso este prazo não seja cumprido, será obrigatório o pagamento da mensalidade do mês seguinte;
6. Em caso de ausência as atividades curriculares serão pagas na totalidade.
7. Sempre que ocorra uma atividade geral da resposta social, interna ou externa, não será assegurada a permanência na Instituição, das Crianças que não realizem a referida atividade.
8. As atividades extracurriculares iniciam no mês de outubro e terminam no final do mês de junho.
9. A Instituição presta outros serviços que estão ao dispor das Crianças e sua família e que poderão ser contratados separadamente: Ajudas Técnicas, Psicologia, e Academia de Leitura e Escrita (consultar regulamento próprio do serviço).

Artigo 22º - Plataforma Digital

1. O Centro Comunitário Paroquial da Ramada tem como forma de comunicação preferencial com o(a) Encarregado(a) de Educação a Plataforma *Digital ChildDiary*. Esta plataforma irá permitir aos pais receberem, diariamente, informações sobre os seus filhos, sobre as atividades decorridas na sala, fotos, avaliações e informações diversas, o que possibilita um acompanhamento mais próximo da rotina diária e desenvolvimento da criança. Os Pais podem ainda publicar notas, recados e fotografias dos seus educandos bem como comentar publicações feitas pela equipa técnica, participando assim de forma mais ativa na elaboração dos portfólios dos seus filhos. Esta plataforma pode ser utilizada através dos dispositivos eletrónicos: iPhone, Android, iPad, tablets e computadores.
2. A adesão a este serviço será objeto de consentimento por parte do(a) Encarregado(a) de Educação, em impresso próprio.



CAPÍTULO V

Artigo 24º - Renovação

1. A renovação ocorre durante o período a definir anualmente, habitualmente no decurso do mês de março, através do preenchimento de formulário online. Caso não haja cumprimento do período estipulado, a renovação não será considerada.
2. Caso a Criança seja admitida a partir do mês de janeiro, o valor da renovação será proporcional ao número de meses a frequentar até ao fim do ano letivo corrente. Este valor será processado no mês de junho.
3. Durante o mês de abril/maio o Encarregado(a) de Educação deverá apresentar os documentos necessários para que o processo seja atualizado. Caso não os apresente, a Instituição reserva-se o direito de considerar a renovação sem efeito.
4. No último ano de frequência de Creche, ou seja, na transição para o Jardim de Infância, deverá ser efetuada INSCRIÇÃO nessa valência e não renovação.

Artigo 25º - Mensalidade - Serviços Facultativos

1. A mensalidade dos serviços facultativos contratualizados é paga até ao dia 8 de cada mês, podendo ser efetuada através das seguintes modalidades: preferencialmente através de **referência multibanco**, referida na fatura, podendo também ser efetuada através de transferência bancária para o IBAN: PT50 0035 0686 000000244 30 63|CGD; multibanco, cheque ou cheque infância, diretamente nos serviços administrativos.
2. Nos pagamentos efetuados por transferência bancária, deverá ser utilizada a referência do número e/ou nome da Criança, sendo obrigatória a entrega ou envio do respetivo comprovativo de pagamento para o correio eletrónico: admin@ccpr.pt.
3. Independentemente da modalidade de pagamento, a prova do mesmo apenas poderá ser efetuada mediante apresentação do recibo devidamente validado com carimbo e assinatura dos serviços administrativos.
4. Nos meses de dezembro, março e maio, será cobrado um valor para participação de pequenas lembranças e adornos para a comemoração de épocas festivas (Natal, Dia do Pai e Dia da Mãe);
5. Em caso de não pagamento da mensalidade dos serviços facultativos será aplicada a taxa de 4% sobre a mensalidade em dívida, cumulativa aos meses sucessivos.
6. A falta de pagamento injustificado, por um período de 1 mês (até ao dia 20 do mês seguinte), implica a cessação imediata dos serviços contratualizados.

Artigo 26º - Seguro

1. As Crianças que frequentam a Instituição estão cobertas por um Seguro de Acidentes Pessoais - Escolar - Grupo. O número de apólice e respetivas condições, como capital definido, serão, anualmente, apresentadas no folheto informativo.
2. O seguro não abrange os objetos pessoais que as Crianças possam utilizar ou trazer, como por exemplo, óculos, aparelhos, telemóveis, objetos valiosos, entre outros.

Artigo 27º - Efeito de Ausências e Desistência

1. Em caso de falta, os Pais/ Encarregado(a) de Educação devem comunicar antecipadamente à Instituição o motivo da mesma.
2. Quando a Criança faltar mais de 5 dias seguidos por doença (infetocontagiosa), só poderá regressar com uma declaração médica de alta.
3. Em caso de desistência, o Encarregado(a) de Educação deverá comunicar aos serviços administrativos a decisão de rescisão preenchendo o impresso próprio, com pelo menos 15 dias de antecedência, relativos ao último dia do mês de frequência.
4. Em caso de desistências ao longo do ano, não são devolvidas as importâncias pagas relativamente a passeios, colónia de praia e plataforma digital.
5. Quando a Criança faltar mais de um mês seguido, sem justificação, a sua inscrição será anulada.
6. O Encarregado(a) de Educação deve garantir a interrupção da frequência na Creche, pelo menos 22 dias úteis em cada ano letivo, sendo que 15 dias correspondem ao fecho da Instituição em agosto e os restantes ficam ao critério do Encarregado de Educação. Ressalva-se que, pelo menos 5 dias úteis devem ser gozados num só período. O referido período só poderá ser alterado no caso de força maior e devidamente justificado.

CAPÍTULO VI

Direitos e Deveres

Artigo 28º - Instituição

1. Direitos:
 - a) Receber, no prazo definido, o valor da mensalidade contratualizada e outros pagamentos devidos;
 - b) Receber a informação e atualização de dados relevantes à situação socioeconómica, familiar e saúde da Criança;
 - c) Fazer respeitar as normas legais aplicáveis, de modo a ter uma adequada gestão da resposta social.
2. Deveres:
 - a) Garantir que os seus colaboradores sejam tratados com respeito e civilidade;
 - b) Respeitar todas as Crianças e responsáveis, garantindo os seus direitos, privacidade e os serviços contratualizados;
 - c) Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional.

Artigo 29º - Crianças

1. Direitos:
 - a) Ser respeitado na sua dignidade pessoal, independentemente da sua raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
 - b) Ver assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, respeitando e preservando a sua vida privada;
 - c) Usufruir dos serviços solicitados, de acordo com o disposto no Regulamento Interno e no Contrato de Prestação de Serviços estabelecido por ambas as partes;

- d) Participar nas atividades propostas pela Instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades.

2. Deveres:

- a) Conhecer e aceitar as orientações do Regulamento Geral da Instituição, bem como do Regulamento da resposta social e respetivo Contrato de Prestação de Serviços;
- b) Respeitar a dignidade e funções da Direção, Colaboradores e Voluntários e da própria Instituição;
- c) Respeitar os direitos das outras Crianças;
- d) Proceder, no prazo definido, ao pagamento do valor da mensalidade contratualizada e outros pagamentos devidos;
- e) Comparecer com pontualidade, cumprindo o horário estabelecido para a resposta social em que está integrado;
- f) Comunicar com a devida antecedência as ausências temporárias.

Artigo 30º - Encarregado(a) de Educação

1. Direitos:

- a) Ser respeitado pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da sua vida privada e familiar;
- b) Ser recebido pelo Coordenador da resposta social dentro do seu horário de atendimento, a designar anualmente;
- c) Conhecer as orientações do Regulamento Interno da resposta social.

2. Deveres:

- a) Respeitar a dignidade e funções da Direção, Colaboradores e Voluntários e da própria Instituição;
- b) Comparecer com pontualidade, cumprindo o horário estabelecido para a resposta social em que está integrado;
- c) Proceder, no prazo definido, ao pagamento do valor da mensalidade contratualizada e outros pagamentos devidos;
- d) Aceitar as orientações do Regulamento Interno da resposta social;
- e) Participar em reuniões sempre que sejam convocados;
- f) Disponibilizar todas as informações necessárias para um melhor cumprimento do serviço;
- g) Responder aos Questionários de Avaliação da Satisfação dos serviços (anualmente).

Artigo 31º - Colaboradores e Voluntários

1. Direitos:

- a) Exercer o seu trabalho em condições de higiene e segurança, tendo acesso ao equipamento e vestuário adequados ao exercício da sua função;
- b) Ser tratado com dignidade e respeito pelas hierarquias, por todo o pessoal e pelas Crianças;
- c) Usufruir de um tratamento em igualdade de direitos;
- d) Ser incluído, sempre que possível, nas atividades socioculturais promovidas pela Instituição;
- e) Ter acesso à participação em ações de formação inicial e contínua.

2. Deveres:

- a) Assiduidade e Pontualidade;
- b) Zelar pela saúde moral, física e psíquica das Crianças da Instituição;
- c) Utilizar o equipamento e vestuário adequados ao exercício da sua função;
- d) Participar ativamente no desenvolvimento psicossocial e sociocultural das Crianças;
- e) Realizar as suas funções, com a máxima dedicação, perfeição e profissionalismo, respeitando as orientações hierárquicas;
- f) Participar em ações de formação inicial e contínua;
- g) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e para a melhoria do seu funcionamento.

CAPÍTULO VII**Disposições Gerais****Artigo 32º - Gestão e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos**

1. O Centro Comunitário assume como forma de prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos o seguinte:
 - a) A observação contínua, direta e indireta, das Crianças;
 - b) A observação de comportamentos entre pares e entre adultos e crianças;
 - c) Intervenção nas situações passíveis de se tornarem situações de negligência, abusos ou maus tratos.
2. Sempre que haja suspeita de situações de negligência, abusos e/ou maus tratos por parte de colaboradores, os mesmos serão averiguados e ficam sujeitos a procedimento disciplinar.
3. Sempre que haja suspeita de situações de negligência, abusos de direitos e maus-tratos à Criança, por parte de outras pessoas, deverá ser comunicado ao Coordenador da Resposta Social para que, conjuntamente com a Coordenação Geral e a Direção do Centro Comunitário, tais alegações possam ser averiguadas de modo a avaliar-se da pertinência ou não de acionar os meios legais.

CAPÍTULO VIII**Disposições Gerais****Artigo 33º - Caixa de Sugestões e Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição dispõe de livro de reclamações que se encontra disponível na receção de cada equipamento ou online através de www.livroreclamacoes.pt
2. Deverá, contudo, privilegiar-se a apresentação direta das questões ao responsável de sala, à Coordenadora Pedagógica ou à Direção.
3. Em cada Equipamento existe uma caixa de sugestões na qual os Pais/ Encarregado(a) de Educação podem colocar sugestões e reclamações, que devem conter a respetiva identificação e o meio de contato telefónico ou correio eletrónico.

**2. Deveres:**

- a) Assiduidade e Pontualidade;
- b) Zelar pela saúde moral, física e psíquica das Crianças da Instituição;
- c) Utilizar o equipamento e vestuário adequados ao exercício da sua função;
- d) Participar ativamente no desenvolvimento psicossocial e sociocultural das Crianças;
- e) Realizar as suas funções, com a máxima dedicação, perfeição e profissionalismo, respeitando as orientações hierárquicas;
- f) Participar em ações de formação inicial e contínua;
- g) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e para a melhoria do seu funcionamento.

CAPÍTULO VII**Disposições Gerais****Artigo 32º - Gestão e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos**

1. O Centro Comunitário assume como forma de prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos o seguinte:
 - a) A observação contínua, direta e indireta, das Crianças;
 - b) A observação de comportamentos entre pares e entre adultos e crianças;
 - c) Intervenção nas situações passíveis de se tornarem situações de negligência, abusos ou maus tratos.
2. Sempre que haja suspeita de situações de negligência, abusos e/ou maus tratos por parte de colaboradores, os mesmos serão averiguados e ficam sujeitos a procedimento disciplinar.
3. Sempre que haja suspeita de situações de negligência, abusos de direitos e maus-tratos à Criança, por parte de outras pessoas, deverá ser comunicado ao Coordenador da Resposta Social para que, conjuntamente com a Coordenação Geral e a Direção do Centro Comunitário, tais alegações possam ser averiguadas de modo a avaliar-se da pertinência ou não de acionar os meios legais.

CAPÍTULO VIII**Disposições Gerais****Artigo 33º - Caixa de Sugestões e Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição dispõe de livro de reclamações que se encontra disponível na receção de cada equipamento ou online através de www.livroreclamacoes.pt
2. Deverá, contudo, privilegiar-se a apresentação direta das questões ao responsável de sala, à Coordenadora Pedagógica ou à Direção.
3. Em cada Equipamento existe uma caixa de sugestões na qual os Pais/ Encarregado(a) de Educação podem colocar sugestões e reclamações, que devem conter a respetiva identificação e o meio de contato telefónico ou correio eletrónico.

Artigo 34º - Política da Confidencialidade

O Centro Comunitário reitera o compromisso na salvaguarda da confidencialidade em toda a Instituição e no fim a que se destina. Todos os profissionais devem cumprir rigorosamente todas as disposições legais sobre proteção de dados pessoais no que se refere ao acesso, gestão, processamento e eventual transmissão de informação sobre os mesmos, de acordo com Regulamento Geral de Proteção de Dados (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016.

Artigo 35º - Centro de Arbitragem

1. Para cumprimento da Lei 144/2015 Diário da República: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.
2. Morada: Rua dos Douradores, nº 116, 2º, 1100-207 Lisboa.
3. Em caso de conflito, o foro competente é o Tribunal Judicial da Comarca de Loures.
4. A Instituição poderá recorrer aos serviços dos Julgados de Paz de Odivelas, se assim se justificar.

Artigo 36º - Considerações Finais

1. O presente Regulamento é atualizado sempre que se justifique e, anualmente, será disponibilizado um folheto informativo adicional com informações relevantes ao ano letivo em causa.
2. A Instituição não se responsabiliza por bens materiais e financeiros.
3. Salvaguarda-se que a Instituição se reserva no direito de alterar o presente Regulamento, adaptando o seu funcionamento em situação de emergência de saúde pública ou outras, decretadas pelas entidades competentes, realizando para o efeito documentos orientadores adequados.
4. Todos os pontos omissos neste Regulamento serão devidamente tratados pela Direção, dando conhecimento às pessoas interessadas.

Ramada, novembro de 2023


O Presidente da Direção
(Padre Rui Jorge de Sousa Silva)