



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 AAAF, 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	A presente portaria define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P
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 644-A/2015	Aprova as normas que regulam as condições de organização e funcionamento do AAAF

Circular nº5, de 23 de setembro de 2014 DGSS

Circular de Orientação Técnica acordada em sede de CNAAPAC. Implicação da variação de frequência dos utentes nas participações da Segurança Social

FAQ'S da Circular nº5, 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 Serviço

Artigo 5º - Âmbito

1. Atividades de Animação de Apoio à Família (AAAF) é um serviço que se «destina a assegurar o acompanhamento das crianças na educação pré-escolar antes e ou depois do período diário de atividades educativas e durante os períodos de interrupção destas» (Portaria nº 644/A2015, 24 de Agosto).
2. O AAFF pretende favorecer a inter-relação Família-Escola, Comunidade-Instituição em ordem a uma valorização, aproveitamento e recuperação dos recursos.
3. Crianças com idades compreendidas entre os 3 e os 5 anos.

Artigo 6º - Objetivos

1. Criar um ambiente propício ao desenvolvimento de cada Criança, por forma a ser capaz de se situar e expressar num clima de compreensão, respeito e aceitação de cada um.
2. Colaborar na socialização de cada Criança, através da participação na vida em grupo.
3. Favorecer a inter-relação família/escola/comunidade/ estabelecimento, em ordem a uma valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio.
4. Proporcionar atividades integradas num projeto de animação sociocultural, em que as Crianças possam escolher e participar voluntariamente, considerando as características dos grupos e tendo como base o maior respeito pela pessoa.
5. Melhorar a situação socioeducativa e a qualidade de vida das Crianças.
6. Potenciar a interação e a inclusão social das Crianças com deficiência, em risco e em exclusão social e familiar.

Artigo 7º - Localização e contactos

Sede: Rua Marquesa de Alorna, nº 4 - 2620-270 Ramada

Tel.: 21 934 38 91 | E-mail: geral@ccpr.pt

AAAF Escola Professora Mª Costa: Tlm.: 93 558 45 48 | E-mail: aaafecafmc@ccpr.pt

AAAF Escola Francisco Vieira Caldas: Tlm.: 91 216 32 94 | E-mail: aaaffvc@ccpr.pt

AAF Escola Fontes de Caneças: Tlm.: 91 224 76 79 | E-mail: aaaffontes@ccpr.pt

Site: www.centrocomunitariodaramada.org

Facebook: www.facebook.com/ccpramada

Instagram: www.instagram.com/ccpramada



Artigo 8º - Horário e Funcionamento

1. AAAF funciona de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 9h00 e das 15h00 às 19h30 (a determinar as especificidades de cada Escola).
2. Nas interrupções letivas, o horário é seguido das 7h30 às 19h30 a hora limite de entrada é às 9h30, salvo exceções previamente justificadas, de forma a não prejudicar o normal funcionamento da AAAF.
3. O AAAF 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. As Crianças só serão entregues aos Pais/ Encarregado(a) de Educação ou as pessoas autorizadas por escrito pelos mesmos, em impresso próprio.
5. As Crianças abrangidas pelo projeto Educação para Todos, no período das interrupções letivas, só poderão usufruir do serviço de AAAF, 6h diárias.

Artigo 9º - Período de Encerramento

O AAAF 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) 19 de novembro (o feriado do Concelho);
- g) Mês de Agosto (no entanto as Crianças podem usufruir da Ocupação Tempos Livres (OTL) na sede do CCPR);
- h) Exames nacionais e eleições e faltas de água em tempo prolongado;
- i) Passeio Final de Ano (Após o término do ano letivo);
- j) Orientações de Encerramento pela DGS ou outra entidade competente, no âmbito da saúde pública.

CAPÍTULO III

Processo de Priorização, Seleção e Admissão

Artigo 10º - Critérios de Admissão

São condições de admissão no serviço de AAAF:

- a) Residentes no Concelho de Odivelas (ou outro aceite pelo Agrupamento de Escolas);
- b) Matrícula nas Escolas Básicas do Agrupamento de Caneças: EB Professora Maria Costa, EB Francisco Vieira Caldas e EB Fontes de Caneças
- c) A Criança que se candidata, apenas poderá ser admitida de acordo com o nº de vagas existentes.

Artigo 11º - Critérios de Priorização/ Seleção

1. São critérios de priorização/ seleção de Crianças no serviço de AAAF:

INDICADORES	PONDERAÇÃO	
	1º. Irmãos a frequentar a Instituição, pelo menos há 6 meses, e que renovem a inscrição para o ano seguinte	Tem irmãos a frequentar
	Não tem irmãos a frequentar	0
2º. Filhos de colaboradores da Instituição	Tem pais que são funcionários da Instituição	4
	Não tem pais que são funcionários da Instituição	0
3º. Número de Inscrição	Nº de Inscrição	3
4º. Situações de risco encaminhadas pelos serviços da Segurança Social ou outra Entidade	Encaminhada	2
	Não encaminhada	0
5º. Outras situações de risco a avaliar, mediante ponderação da direção	Ponderação Positiva	1
	Ponderação Negativa	0

2. Em caso de empate, será selecionada a Criança com o nº de inscrição inferior.
3. Apenas será considerado o 1º indicador caso a inscrição, dos irmãos, seja efetuada até ao dia 31 de janeiro do ano corrente.
4. Em caso de existirem duas recusas, por parte do(a) Encarregado(a) de Educação, para integração da Criança, os indicadores 1º e 2º deixarão de ser aplicados.
5. Caso se justifique, a Direção tem legitimidade para selecionar o candidato, independentemente do total da pontuação designadamente na alínea a).

Artigo 12º - Lista de Espera

São critérios de retirada de lista de espera:

- a) Quando após o terceiro contacto telefónico, por parte da Instituição, o responsável do candidato; recuse a integração imediata em AAAF;
- b) Quando a inscrição for anulada por parte do responsável do candidato.

Artigo 13º - Candidatura e Admissão

1. A inscrição em AAAF será efetuada mediante o preenchimento da Ficha de Inscrição online, na data predefinida e divulgada anualmente pela Direção, contudo após este período a Instituição continua a receber as candidaturas;
2. 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 o 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(a) 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 Ocorrências;
- m) Registo de Entradas e Saídas;
- n) Registo Terapêutico;
- o) Outra documentação relevante.

Artigo 15º - Projeto Educação para Todos

1. Projeto social que pretende apoiar as Crianças e jovens em que as suas famílias se encontrem em situação de vulnerabilidade socioeconómica (desemprego, emprego precário, famílias monoparentais, famílias numerosas, famílias nucleares com apenas uma fonte de rendimento, devido a incapacidade de um dos elementos, imigrantes, entre outros).
2. Critérios de priorização:
 - a) Situação de carência económica;
 - b) Situação encaminhada pelos serviços do ISS ou outra entidade;
 - c) Situação de monoparentalidade e família numerosa;
 - d) Processo de seleção para a entrega da bolsa universitária;
 - e) Residência na União de Freguesias Ramada e Caneças.
3. As famílias apoiadas comprometem-se a:
 - a) Entrega da documentação solicitada, trimestralmente;
 - b) Comparecer, sempre que convocadas, aos Atendimentos Sociais com as técnicas do CCPR;
 - c) A respeitar o tempo de permanência da Criança no AAAF, definido no artigo 8º.

Artigo 16º - 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(a) 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 17º - Cessação do Contrato de Prestação de Serviços

1. Constituem motivo de cessação do serviço, as seguintes situações:
 - a) Desistência do serviço por parte do responsável da Criança;
 - b) Por mudança de residência ou institucionalização;
 - c) Inadequação dos serviços às necessidades da Criança ou por sua inadaptação aos serviços prestados, durante os primeiros 30 dias;
 - d) Fraca assiduidade (frequência de apenas 2 dias por semana), por parte da Criança que usufrua da participação familiar.
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 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.
 - f) 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 do Serviço

Artigo 18º - Serviços

O AAAF presta um conjunto de atividades e serviços:

- a) Apoio na alimentação;
- b) Apoio socioeducativo;
- c) Apoio na administração da medicação (mediante apresentação de prescrição médica);
- d) Promoção de atividades integradas num projeto socio- cultural;
- e) Atividades extracurriculares;
- f) Formação Parental;
- g) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento do AAAF e o desenvolvimento da Criança.

Artigo 19º - Alimentação

1. A mensalidade não inclui a alimentação. Este serviço é contratualizado e fornecido pela Município de Odivelas.
2. As Crianças inscritas no AAAF são acompanhadas no refeitório por uma auxiliar do CCPR, durante o período das refeições. Este acompanhamento é efetuado nos períodos letivos (apenas quando solicitado) e nos não letivos.



Artigo 20° - Objetos pessoais e vestuário

1. Cada Criança deverá ter no AAAF:
 - a) Um saco devidamente identificado com mudas de roupa completas (apenas quando solicitado);
 - b) Polo do CCPR;
Nota: Tudo o que foi anteriormente referido, bem como agasalhos, etc. terão de vir devidamente marcado 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. A Instituição tem adaptado um modelo de polo.
4. Este polo é de uso obrigatório aquando da saída da Instituição em visitas de estudo ou outras ocasiões especiais.
5. A aquisição do polo é feita na Instituição, sendo o valor estipulado anualmente pela Direção (consultar folheto informativo).
6. O material da sala quando danificado pela Criança será pago pela mesma.

Artigo 21° - Medicação, Doença e Acidentes

1. Não é permitida a frequência de Crianças em estado febril ou com sintomas de doença, 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 tem de 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 22° - Atividades Pedagógicas e Extracurriculares

1. Anualmente é elaborado um Plano Anual de Atividades Educativas e Sociais, para o AAAF.
2. As atividades extracurriculares de Ginástica e Música são gratuitas. Estão ao dispor outras atividades extracurriculares, mediante inscrição e pagamento de uma mensalidade adicional (consultar folheto informativo).
3. As atividades extracurriculares iniciam no mês de outubro e terminam no final do mês de junho;
4. 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 destituído qualquer valor pago. Caso este prazo não seja cumprido, será obrigatório o pagamento da mensalidade do mês seguinte;

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/ Encarregados de Educação informar por escrito a Instituição, com a antecedência mínima de um mês, não sendo destituído qualquer valor pago. Caso este prazo não seja cumprido, será obrigatório o pagamento da mensalidade seguinte;
6. Em caso de ausência das Crianças as atividades extracurriculares serão pagas na totalidade;
7. Nas atividades extracurriculares à 3ª falta de material a Criança não pode realizar a mesma (sempre que a Criança não traga o material devido para as aulas, será enviado um recado na plataforma digital, indicando o número de vezes desta falta.
8. Caso o professor da atividade extracurricular falte, a aula será reagendada;
9. Os Alunos externos que frequentam as atividades extracurriculares devem proceder ao pagamento da inscrição do CCPR.
10. As atividades ao exterior, poderão ser gratuitas ou ter um custo adicional, devendo os pais/ Encarregado(a) de Educação serem informados previamente do valor e prazos de pagamento. Sendo que, quando for uma atividade geral da valência, não será assegurado a permanência, na Instituição, das Crianças que não realizem a atividade;
11. Sempre que entendermos oportuno, as Crianças participarão em pequenas atividades no exterior, integradas no plano de atividades;
12. Haverá a possibilidade em Criança frequentar a Colônia de Praia, na data a definir anualmente pela Direção;
13. A Instituição presta outros serviços a que estão ao dispor das crianças e seus familiares e que poderão ser contratados separadamente: Psicologia, Terapia da Fala, Academia de Leitura e Escrita e Fisioterapia (consultar documento informativo próprio do serviço).

Artigo 23º - Plataforma Digital

1. Para facilitar a comunicação entre o Centro Comunitário da Ramada e o(a) Encarregado(a) de Educação adotamos uma plataforma digital de uso obrigatório. Esta plataforma permitirá aos pais receberem, diariamente, informações sobre os seus filhos, sobre as atividades decorridas na sala, fotos e informações diversas, o que possibilita um acompanhamento mais próximo do que se faz na nossa Instituição. Esta plataforma pode ser utilizada através dos dispositivos eletrónicos: iPhone, Android, iPad, tablets e computadores.
2. Esta Plataforma Digital é gratuita para as crianças que frequentam o AAAF.

CAPÍTULO V

Mensalidades

Artigo 24º - Cálculo da Comparticipação Familiar

1. O Município de Odivelas comparticipará de acordo com despacho efetuado pelo mesmo em função do escalão de abono de família as mensalidades. (consultar folheto informativo).
2. A atribuição dos escalões é efetuada pelo Agrupamento de Escolas. Assim, a mensalidade apenas é considerada definitiva após a validação por parte desta entidade.

3. Quando exista alteração de escalão ao longo do ano letivo, será o Agrupamento de Escolas que envia essa alteração ao CCPR.

Artigo 25º - Renovação

1. A renovação ocorre durante o mês de julho, através do preenchimento do impresso próprio online. Caso não haja cumprimento do período estipulado, a renovação não será considerada.
2. O valor da renovação é decidido anualmente pela Direção, sendo que os alunos que renovam a matrícula terão de efetuar o pagamento referente ao material utilizado para as atividades temáticas (pagos em setembro aquando o pagamento da renovação).

Artigo 26º - Matrícula e Mensalidade

1. Serão processadas ao longo do ano onze mensalidades.
2. O valor da mensalidade do mês de julho será fracionado nos meses de outubro a março. Caso exista ao longo do ano, por algum motivo, alteração do valor da mensalidade, essa alteração não tem efeitos retroativos quanto às quantias já liquidadas ao abrigo do primeiro cálculo, nomeadamente no que respeita às frações liquidadas relativas à mensalidade do mês de julho. (consultar folheto informativo).
3. A mensalidade 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 efetuar através de transferência bancária para o IBAN: *PT50 0035 0686 000000244 30 63|CGD*, multibanco, cheque ou cheque infância, diretamente nos serviços administrativos.
4. Nos pagamentos efetuados por transferência bancária, deverá utilizar 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.
5. 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.
6. Caso a Criança seja admitida, excecionalmente, a meio do ano letivo, e a sua integração ocorra na primeira metade do mês, o pagamento da mensalidade terá de ser efetuado na totalidade. Caso seja na segunda metade do mês será aplicado o desconto de 10%.
7. No caso de frequência de irmãos e filhos de funcionários da Instituição, haverá uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal a Criança que estiver a frequentar a Instituição há mais tempo, exceto quando a comparticipação corresponde ao escalão mínimo ou quando um dos irmãos usufrua de mensalidade gratuita.
8. Caso a criança esteja a frequentar uma valência em que a mensalidade seja gratuita, não haverá lugar a descontos.
9. A mensalidade inclui a componente pedagógica.

10. Em caso de não pagamento da mensalidade será aplicada a taxa de 4% sobre a mensalidade em dívida, cumulativa aos meses sucessivos.
11. 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.
12. Nenhuma Criança poderá frequentar o novo ano letivo e atividades extra, sem que sejam liquidadas eventuais dívidas.
13. A mensalidade será processada em nome da Criança e liquidada mensalmente pelo Encarregado(a) de Educação, não havendo assim divisão de faturação das mensalidades.

Artigo 27º - Seguro

As Crianças que estejam integradas no AAAF estão cobertas pelo seguro escolar da Escola que frequentam.

Artigo 28º - Efeito de Ausências e Desistência

1. Em caso de falta o(a) Encarregado(a) de Educação deve comunicar antecipadamente à Instituição, qual o motivo da mesma.
2. Quando a Criança faltar mais de 5 dias seguidos por doença (infectocontagiosa), só poderá regressar ao AAAF com uma declaração médica.
3. Em caso de desistência, o(a) 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. O não cumprimento deste prazo, obriga ao pagamento de 30% da mensalidade do mês seguinte, em que a Criança já não usufrui da frequência na Instituição.
4. Em caso de desistência ao longo do ano, não são devolvidas as importâncias pagas relativamente ao mês que é pago em duodécimos (mês de julho), matrícula/renovação e seguro, passeios e colónia de praia.
5. Quando a Criança faltar mais de um mês seguido, sem justificação, a sua inscrição será anulada.

CAPÍTULO VI

Direitos e Deveres

Artigo 29º - 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 30° - 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 31° - 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 32º - 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 33º - 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 Serviço 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.

Artigo 34º - 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 35º - 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 36º - Livro de Registos de Ocorrências

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento deste serviço.

Artigo 37º - Centro de Arbitragem

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

Artigo 38º - Considerações Finais

1. O presente Regulamento possui como parte integrante um Folheto informativo, que é atualizado anualmente ou sempre que se justifique.
2. A Instituição não se responsabiliza por bens materiais e financeiros.
3. Qualquer alteração ao presente Regulamento será apresentada uma adenda ao mesmo.
4. A Direção tem o direito de reavaliar a mensalidade da Criança tendo em conta a sua situação familiar e económica.
5. 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.
6. Todos os pontos omissos neste Regulamento serão devidamente tratados pela Direção, dando conhecimento às pessoas interessadas.

Ramada, setembro de 2024

O Presidente da Direção



(Padre Rui Jorge de Sousa Silva)

