

CAPÍTULO I

Natureza da Instituição

Artigo 1º - Apresentação

- a) 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

- a) O Centro tem como *Missão*, dignificar a pessoa nas vertentes sociais, educacionais e espirituais. A ação do CCPR atua com base na Doutrina Social da Igreja, tendo como *valores*, a solidariedade, caridade, respeito, qualidade, proximidade e integridade. 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

- a) O Centro tem definido que a sua Política de Qualidade pretende:
1. Prestar serviços aos seus clientes com base na Doutrina Social da Igreja;
 2. Prosseguir com a melhoria contínua e sustentada dos processos organizacionais de modo a beneficiar a comunidade;
 3. 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;
 4. Garantir o cumprimento da legislação em vigor, aplicável às atividades e aos clientes;
 5. A Direção assume o compromisso da monitorização do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

Artigo 4º - Enquadramento legal

- a) 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;
Protocolo de Cooperação em vigor	

Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC: ▪ Circular nº5, de 23 de setembro de 2014 DGSS	Implicação da variação de frequência dos utentes nas participações da Segurança Social
Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC: ▪ Circular nº4, de 16 de dezembro de 2014 DGSS	Regulamento das participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social
FAQ'S da Circular nº4, de 16 de dezembro de 2014 DGSS	
FAQ'S da Circular nº5, de 16 de dezembro de 2014 DGSS	
Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS	
Portaria nº 644-A/2015	Aprova as normas que regulam as condições de organização e funcionamento do AAAF
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

- a) As Atividades de Animação de Apoio à Família (AAAF) é uma resposta social que proporciona atividades de lazer a crianças em idade de pré-escolar através de modelos de intervenção, nomeadamente acompanhamento/inserção, prática de atividades específicas e multiatividades, e atividades de apoio à família, nomeadamente a formação parental;
- b) O AAAF pretende favorecer a inter-relação família-escola, comunidade-Instituição em ordem a uma valorização, aproveitamento e recuperação dos recursos;
- a) Crianças com idades compreendidas entre os 3 e os 5 anos.

Artigo 6º - Objetivos

- a) 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;
- b) Colaborar na socialização de cada criança, através da participação na vida em grupo;
- c) Favorecer a inter-relação família/escola/comunidade/ estabelecimento, em ordem a uma valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio;
- d) 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;
- e) Melhorar a situação socioeducativa e a qualidade de vida das crianças;
- f) 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 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

Site: www.centrocomunitariodaramda.org

Facebook: www.facebook.com/ccpramada

Instagram: www.instagram.com/ccpramada

Artigo 8º - Horário e Funcionamento

- a) O AAAF funciona de Segunda a Sexta-feira, das 7h30 às 19h30 (a determinar as especificidades de cada Escola);
- b) A hora limite de entrada é às 9h30, salvo exceções previamente justificadas, de forma a não prejudicar o normal funcionamento da AAAF;
- c) 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;
- d) As crianças só serão entregues aos Pais/Encarregado de Educação ou a pessoas autorizados por escrito pelos mesmos, em impresso próprio.

Artigo 9º - Período de Encerramento

- a) O AAAF encerra nas seguintes datas:
 1. Feriados Nacionais;
 2. 24 de dezembro;
 3. 31 de dezembro;
 4. 3ª Feira de Carnaval;
 5. 5ª Feira Santa;
 6. 19 de novembro (o feriado do Concelho);
 7. 2ª Quinzena do Mês de Agosto (no entanto na 1ª quinzena, as crianças podem usufruir da Ocupação Tempos Livres (OTL) na sede do CCPR);
 8. Exames nacionais e eleições e faltas de água em tempo prolongado;
 9. Passeio Final de Ano (dois últimos dias de junho).

CAPÍTULO III

Processo de Seleção e Admissão

Artigo 10º - Critérios de Admissão

São condições de admissão na resposta social de AAAF:

- a) Residentes no Concelho de Odivelas;
- b) Matrícula nas Escolas Básicas 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

- a) São critérios de priorização/ seleção de crianças na resposta social de AAAF:

INDICADORES	PONDERAÇÃO		PONTUAÇÃO
1º. Irmãos a frequentar a Instituição, pelo menos 6 meses, e que renovem a inscrição para o ano seguinte	Tem irmãos a frequentar	5	
	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	
		TOTAL	

- b) Em caso de empate, será selecionada a criança com o nº de inscrição inferior;
- c) No caso das crianças que frequentem os AAAF e CAF das Escolas Públicas, existe um número limitado de vagas para os irmãos, de forma a que o 1º critério possa ser considerado. Apenas poderão ser preenchidas 4 vagas;
- d) Apenas será considerado o 1º indicador caso a inscrição, dos irmãos, seja efetuada até ao dia 31 de Janeiro do ano corrente;
- e) Em caso de existirem duas recusas, por parte do encarregado de educação, para integração da criança, os indicadores 1º e 2º deixarão de ser aplicados;
- f) Os irmãos só têm prioridade após 1 mês a inscrição;
- g) 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

- a) São critérios de retirada de lista de espera:
- Quando após o segundo contacto telefónico, por parte da Instituição, o responsável do candidato; recuse a integração imediata em AAAF;
 - Quando a inscrição for anulada por parte do responsável do candidato;
- b) A lista de espera caduca a 31 de dezembro do ano de inscrição.

Artigo 13º - Candidatura e Admissão

- a) 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;
- b) Após a decisão de admissão da criança, deverão ser entregues nos serviços administrativos, cópia dos seguintes documentos:

- Documentos pessoais: Apresentação do original da criança e *Pai e Mãe/ Encarregado de Educação: Cartão do cidadão ou BI, Cartão de contribuinte; Cartão de beneficiário; Cartão de saúde e Boletim de vacinas atualizado da criança;*
 - Declaração médica comprovativa da existência ou não de doença infectocontagiosa, da criança;
 - Comprovativo do horário de trabalho dos Pais/Encarregado de Educação;
 - Em situação de desemprego dos elementos que compõem o agregado familiar, será necessária uma declaração da Segurança Social ou IEFP, atestando a situação, bem como o valor da mesma (esta declaração deve ser atualizada trimestralmente);
 - Em situação de separação dos Pais/ Encarregado de Educação é necessária uma declaração com o valor da pensão de alimentos, sobrevivência ou outra, ou documento que ateste a dispensa da apresentação da mesma;
 - Em situações especiais, pode ser pedida a certidão da sentença judicial e decisão homologada pela Conservatória do Registo Civil que regula o poder paternal ou determine a tutela/curatela;
- c)** A não apresentação destes documentos, ou em caso de dúvidas sobre a veracidade dos mesmos, ou comprovativo das diligências efetuadas para as obter, determina o pagamento da mensalidade máxima, de acordo com a **portaria n.º 218-D/2019**;
- d)** É da responsabilidade dos pais/ encarregados 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

- a)** Após seleção e admissão da criança será realizado um Processo Individual, composto por:
- Ficha de Inscrição - Candidatura;
 - Ficha de Inscrição - Processo de Admissão;
 - Ficha de Renovação;
 - Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - Documentos de identificação;
 - Contrato de prestação de serviços anual entre o Encarregado de Educação da criança e o CCPR;
 - Ficha de Perfil de Desenvolvimento;
 - Plano de Desenvolvimento Individual;
 - Declaração de autorização dos Pais/Encarregado de Educação das pessoas a quem poderão ser entregues as crianças;
 - Declaração de autorização dos Pais/Encarregado de Educação de saídas ao exterior;
 - Declaração de autorização da Pais/Encarregado 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;
 - Avaliações da criança (intermédias e final);
 - Registo de Ocorrências;
 - Registo de Entradas e Saídas;

- Registo Terapêutico;
- Outra documentação relevante.

Artigo 15º - Contrato de Prestação de Serviços

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

Artigo 16º - Cessaçãõ do Contrato de Prestação de Serviços

- a) Constituem motivo de cessação da resposta social, as seguintes situações:
 1. Desistência do serviço por parte do responsável da criança;
 2. Por mudança de residência ou institucionalização;
 3. Inadequação dos serviços às necessidades da criança ou por sua inadaptação aos serviços prestados, durante os primeiros 30 dias;
 4. Fraca assiduidade (frequência de apenas 2 dias por semana), por parte da criança que usufrua da participação familiar.
- a) Considera-se justa causa para a cessação imediata dos serviços:
 1. A falta de pagamento injustificado, por um período de 1 mês (até ao dia 20 do mês seguinte);
 2. A ausência de 1 mês seguido, sem qualquer justificação;
 3. A difamação do nome da Instituição, dos elementos que constituam a Direção, a equipa técnica ou qualquer outro colaborador;
 4. O furto, o escândalo, a imoralidade, a indisciplina ou o seu incitamento;
 5. O incumprimento e transgressão sistemática do Regulamento Interno.
 6. 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

- a) O AAAF presta um conjunto de atividades e serviços:
 1. Apoio na alimentação;
 2. Apoio socioeducativo;
 3. Apoio na medicação - administração de medicação via oral;
 4. Promoção de atividades integradas num projeto socio- cultural;
 5. Formação Parental;
 6. Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento do AAAF e o desenvolvimento da criança.

Artigo 18º - Alimentação

- a) A mensalidade não inclui alimentação;
- b) 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 quando solicitados e não letivos.

Artigo 19º - Objetos pessoais e vestuário

- a) Cada criança deverá ter no AAAF:
 - Um saco devidamente identificado com mudas de roupa completas (apenas quando solicitado);
 - T-shirt do CCPR;

Nota: Tudo o que foi anteriormente referido, bem como agasalhos, etc. terão de vir devidamente marcados com o nome da criança.
- b) A equipa pedagógica não se responsabiliza por brinquedos e outros objetos pessoais que as crianças tragam de casa;
- c) A instituição tem adaptado um modelo de t-shirt;
- d) Esta t-shirt é de uso obrigatório aquando da saída da Instituição em visitas de estudo ou outras ocasiões especiais;
- e) A aquisição da t-shirt é feita na Instituição, sendo o valor estipulado anualmente pela Direção (consultar anexo);
- f) O material da sala quando danificado pela criança será pago pela mesma.

Artigo 20º - Medicação, Doença e Acidentes

- a) 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;
- b) Só serão ministrados medicamentos com declaração médica ou com a autorização por escrito, em impresso próprio, pelos Pais/ Encarregado de Educação;
- c) Em caso de doença crónica deverá ser entregue uma Declaração médica comprovativa;
- d) Qualquer medicação em caso de SOS, só será administrada de acordo com a autorização preenchida pelos Pais/ Encarregado de Educação, no ato da candidatura;
- e) Todos os medicamentos devem trazer na embalagem a identificação da criança, dosagem e hora a que tem de ser tomados;
- f) 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/Encarregados de Educação. Estes deverão ir buscar a criança à Instituição ou à unidade de saúde.

Artigo 21º - Atividades

- a) Anualmente é elaborado um Plano Anual de Atividades Educativas e Sociais, para o AAAF;
- b) Sempre que entendermos oportuno, as crianças participarão em pequenas atividades no exterior, integradas no plano de atividades;
- c) Apesar da Instituição ser de caris católico, as atividades não são direcionadas para esta ideologia.
- d) As crianças têm à sua disposição serviços e atividades extracurriculares, mediante inscrição e pagamento de uma mensalidade adicional (consultar anexo);
- e) Nas atividades extracurriculares à 3ª falta de material a criança não pode realizar a mesma (sempre que a criança não traga o material devido a para as aulas, será enviado um recado no caderno correio, indicando o número de vezes desta falta;
- f) Os Alunos externos que frequentam as atividades extracurriculares devem proceder ao pagamento da inscrição do CCPR e da AP;
- g) As atividades ao exterior, poderão ser gratuitos ou ter um custo adicional, devendo os pais/ encarregados 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 das crianças que não realizem a atividade;
- h) As atividades extracurriculares iniciam no mês de outubro e terminam no final do mês de Junho;
- i) Haverá a possibilidade da criança frequentar a Colónia de Praia, na data a definir anualmente pela direção;
- j) 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;
- k) Em caso de ausência as atividades curriculares serão pagas na totalidade;
- l) Nas atividades extracurriculares à 3ª falta de material a criança não pode realizar a mesma, sempre que isto aconteça, será enviado um recado através da plataforma;
- m) 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 e Academia de Leitura e Escrita (consultar regulamento próprio do serviço).

Artigo 22º - Plataforma Digital

- a) Para facilitar a comunicação entre o Centro Comunitário da Ramada e o Encarregado 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. Os pais podem ainda publicar notas, recados e fotografias dos seus educandos bem como comentar publicações feitas pelo Centro Comunitário, 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.

CAPÍTULO V

Mensalidades

Artigo 23º - Cálculo da Comparticipação Familiar

- a) O município de Odivelas comparticipará de acordo com despacho efetuado pelo mesmo em função do escalão de abono de família as mensalidades. (ver anexo)
- b) Aquando a mudança de escalão ao longo do ano letivo, serão os serviços administrativos dos agrupamentos que terão de enviar ao CCPR esta mudança.

Artigo 24º - Renovação

- a) A renovação ocorre durante o mês de junho, através do preenchimento do impresso próprio online. Caso não haja cumprimento do período estipulado, a renovação não será considerada.
- b) Anualmente todos as crianças que frequentam o AAAP, terão de pagar uma renovação juntamente com a mensalidade de setembro, este valor é determinado anualmente pela Direção;
- c) 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.

Artigo 25º - Matrícula e Mensalidade

- a) O Valor da matrícula é definido anualmente pela Direção (consultar anexo).
- b) O mês de julho será cobrado em 6 prestações, de acordo com o Escalão atribuído pelo Município de Odivelas (Consultar anexo);
- c) A matrícula anual inclui o seguro escolar, consultar valor em anexo. O referido seguro não abrange os objetos pessoais que as crianças possam utilizar ou trazer, como por exemplo, óculos, aparelhos, telemóveis, objetos valiosos, entre outros;
- d) 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;
- e) 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;
- f) 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;
- g) 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%;

- h) Em caso de frequência de irmãos e filhos de funcionários da Instituição, haverá uma redução de 10% na mensalidade, na criança que estiver a frequentar a CAF (exceto quando a mensalidade corresponde a uma ponta);
- i) A mensalidade inclui a componente pedagógica;
- j) Nos meses de dezembro, março e maio, à mensalidade acresce um valor para participação de pequenas lembranças e adornos, para a comemoração de épocas festivas (Natal, Dia do Pai e Dia da Mãe), consultar o anexo;
- k) No caso de frequência de irmãos e filhos de funcionários da Instituição, haverá uma redução de 10% na participação familiar mensal, na criança que estiver a frequentar a Instituição há mais tempo (exceto quando a participação corresponde ao escalão mínimo);
- l) Em caso de não pagamento da mensalidade será aplicada a taxa de 4% sobre a mensalidade em dívida, cumulativa aos meses sucessivos;
- m) O não cumprimento do pagamento, por 1 mês, implica a cessação imediata dos serviços contratualizados;
- n) Nenhuma criança poderá frequentar o novo ano letivo e atividades extra, sem que sejam liquidadas eventuais dívidas;
- o) A mensalidade será processada em nome da criança e liquidada mensalmente pelo encarregado de educação, não havendo assim divisão de faturação das mensalidades.

Artigo 26º - Seguro

- a) As crianças que frequentem a Instituição estão cobertas por um Seguro de Acidentes Pessoais - Escolar - Grupo. Nº de apólice e condições apresentadas em anexo.

Artigo 27º - Efeito de Ausências e Desistência

- a) Em caso de falta os Pais/ Encarregado de Educação devem comunicar antecipadamente à Instituição, qual o motivo da mesma;
- b) Quando a criança faltar mais de 5 dias seguidos por doença (infecto-contagiosa), só poderá regressar ao AAAF com uma declaração médica;
- c) Em caso de desistência, o encarregado 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;
- d) Em caso de desistências ao longo do ano, não são devolvidas as importâncias pagas relativamente ao mês de julho, seguro e matrícula/renovação, passeios e colónias;
- e) Quando a criança faltar mais de um mês seguido, sem justificação, a sua inscrição será anulada.

CAPÍTULO VI

Direitos e Deveres

Artigo 27º - Instituição

a) Direitos

- Receber, no prazo definido, o valor da mensalidade contratualizada e outros pagamentos devidos;
- Receber a informação e atualização de dados relevantes à situação socioeconómica, familiar e saúde da criança;
- Fazer respeitar as normas legais aplicáveis, de modo a ter uma adequada gestão da resposta social.

b) Deveres

- Garantir que os seus colaboradores sejam tratados com respeito e civilidade;
- Respeitar todas as crianças e responsáveis, garantindo os seus direitos, privacidade e os serviços contratualizados;
- Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional.

Artigo 28º - Crianças

a) Direitos

- Ser respeitado na sua dignidade pessoal, independentemente da sua raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- Assegurar a confidencialidade os serviços prestados, respeitando e preservando a sua vida privada;
- Usufruir dos serviços solicitados, de acordo com o Contrato de Prestação de Serviços estabelecido, por ambas as partes;
- Participar nas atividades propostas pela Instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- Ter acesso ao livro de reclamações.

a) Deveres

- Conhecer e aceitar as orientações do Regulamento Interno da resposta social;
- Respeitar a dignidade e funções da Direção, Colaboradores e Voluntários;
- Respeitar os direitos das outras crianças;
- Proceder no prazo definido, ao pagamento do valor da mensalidade contratualizada e outros pagamentos devidos;
- Comparecer com pontualidade, cumprindo o horário estabelecido para a resposta social em que está integrado;
- Comunicar com a devida antecedência as ausências temporárias.

Artigo 29º - Encarregado de Educação

a) Direitos:

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

b) Deveres:

- Respeitar a dignidade e funções da Direção, Colaboradores e Voluntários;
- Proceder no prazo definido, ao pagamento do valor da mensalidade contratualizada e outros pagamentos devidos;
- Aceitar as orientações do Regulamento Interno da resposta social;
- Participar em reuniões sempre que sejam convocados;
- Disponibilizar todas as informações necessárias para um melhor cumprimento do serviço;
- Responder aos Questionários de Avaliação da Satisfação dos serviços (anualmente).

Artigo 30º - Colaboradores e Voluntários

a) Direitos

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

b) Deveres

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

CAPÍTULO VII

Disposições Gerais

Artigo 31º - Medidas Reparadoras

- a) “Todos os seres Humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos.” - *Declaração Universal dos Direitos do Homem (1949), Art. 1.º. Desta forma a participação de uma situação de violência é um dever cívico, tal como refere o Artigo 152.º do Código Penal Português - Lei n.º 59/2007, alínea a):*
1. Quem, tendo ao seu cuidado, à sua guarda, sob a responsabilidade da sua direção ou educação ou a trabalhar ao seu serviço, pessoa menor ou particularmente indefesa, em razão de idade, deficiência, doença ou gravidez, e:
 - a) Lhe infligir, de modo reiterado ou não, maus tratos físicos ou psíquicos, incluindo castigos corporais, privações da liberdade e ofensas sexuais, ou a tratar cruelmente;
 - b) A empregar em atividades perigosas, desumanas ou proibidas; ou
 - c) A sobrecarregar com trabalhos excessivos;É punido com pena de prisão de um a cinco anos, se pena mais grave lhe não couber por força de outra disposição legal.
 2. Se dos factos previstos no número anterior resultar:
 - a) Ofensa à integridade física grave, o agente é punido com pena de prisão de dois a oito anos;
 - b) A morte, o agente é punido com pena de prisão de três a dez anos.
- b) São consideradas situações de maus tratos e/ou negligência:
- Violência por parte dos cuidadores às crianças;
 - Violência por parte dos colaboradores às crianças;
 - Violência por parte das crianças aos colaboradores;
 - Violência por parte das crianças aos seus pares.
- c) Sempre que sejam detetadas as situações anteriormente referidas, compete ao colaborador informar o Coordenador da resposta social, que de acordo com a gravidade da situação irá atuar da seguinte forma:
- Reunião/ atendimento com as partes envolvidas;
 - Reunião com a equipa da resposta social;
 - Registo da ocorrência no Processo Individual da Criança/ Colaborador;
 - Comunicar a ocorrência à Direção;
 - Sinalização às entidades competentes (PSP, APAV, Ministério Público, CPCJ).

CAPÍTULO VIII

Disposições Gerais

Artigo 33º - Caixa de Sugestões e Livro de Reclamações

- a) Em cada Equipamento existe uma caixa de sugestões na qual os Pais/ Encarregado de Educação podem colocar sugestões e reclamações, que devem conter a respetiva identificação e o meio de contato telefónico ou correio eletrónico;

- b) Deverá, contudo, privilegiar-se a apresentação direta das questões ao responsável de sala, à Coordenadora Pedagógica ou à Direção;
- c) Nos termos da legislação em vigor a Instituição dispõem de livro de reclamações que se encontra disponível na receção de cada equipamento.

Artigo 34º - Política da Confidencialidade

- a) 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 - Livro de Registos de Ocorrências

- a) Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

Artigo 36º - Centro de Arbitragem

- a) 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;
- b) Em caso de conflito, o foro competente é o Tribunal Judicial da Comarca de Loures;
- c) A Instituição poderá recorrer os serviços dos Julgados de Paz de Odivelas, se assim se justificar.

Artigo 37º - Considerações Finais

- a) O presente Regulamento possui como parte integrante um Anexo, que é atualizado anualmente ou sempre que se justifique;
- b) A Instituição não se responsabiliza por bens materiais e financeiros;
- c) Qualquer alteração ao presente Regulamento será apresentada uma adenda ao mesmo;
- d) A Direção tem o direito de reavaliar a mensalidade da criança tendo em conta a sua situação familiar e económica;
- e) Salvaguarda-se que a Instituição reserva-se 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;
- f) Todos os pontos omissos neste Regulamento serão devidamente tratados pela Direção, dando conhecimento às pessoas interessadas.

Ramada, maio de 2020

O Presidente da Direção

(Pedro Silva)