



Paroquia da Pampilhosa
Centro de Assistência

Carta

de Direitos e Deveres

do Cliente

Índice

1 - PREÂMBULO _____	3
2 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO _____	3
3 - DIREITOS DAS CRIANÇAS _____	3
4 - DIREITOS DOS RESPONSÁVEIS PELAS CRIANÇAS _____	4
5 - DEVERES DAS CRIANÇAS _____	5
6 - DEVERES DOS RESPONSÁVEIS PELAS CRIANÇAS _____	6
7 - DISPOSIÇÕES FINAIS _____	8

1 - PREÂMBULO

A Carta de Direitos e Deveres das Crianças do Infantário do Centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa, encontra-se em consonância com a Convenção sobre os Direitos da Criança, adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 20 de Novembro de 1989 e Assinada por Portugal a 26 de Janeiro de 1990 e ratificada pelo Decreto do Presidente da República n.º 49/90, a 21 de setembro do mesmo ano.

Este documento aplicar-se-á a todas as Respostas Sociais do Infantário, garantindo assim o respeito por determinados princípios tais como: respeito, não discriminação, liberdade de expressão, igualdade de tratamento e de oportunidades, autonomia, dignidade, acessibilidade, entre outros.

2 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Esta Carta de Direitos e Deveres destina-se a ser cumprida pelos clientes do Infantário do Centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa, entendendo-se por clientes todos os beneficiários diretos dos serviços prestados pela Instituição, nomeadamente crianças dos 0 meses aos 10 anos e respetivos Encarregados de Educação/Responsáveis.

3 - DIREITOS DAS CRIANÇAS

Todas as crianças são credoras dos seguintes direitos:

1. Usufruir de igualdade de tratamento, sem discriminação alguma, independentemente de qualquer consideração de raça, cor, sexo, língua, religião, condição social ou nacionalidade, incapacidade mental e física, quer sua, de seus pais ou representantes legais e respetiva família.
2. Gozar de compreensão, proteção e dispor de igualdade de oportunidades para o seu desenvolvimento físico, mental, moral, espiritual e social, de forma saudável e normal em condições de liberdade e dignidade.
3. Promoção da sua autonomia que lhe possibilite o máximo de desenvolvimento das suas capacidades e que lhe permita a sua integração social.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data: __/__/__
--------------------------------	-----------	----------------

Carta de Direitos e Deveres das Crianças

4. Expressar livremente as suas opiniões, vontades e expectativas e a ter oportunidade de fazer escolhas e de tomar decisões.
5. Apresentar, por si ou por quem a represente, sugestões e/ou reclamações relativas à prestação de serviços e garantia dos seus direitos.
6. Desenvolver-se num ambiente acolhedor, seguro e que estimule as suas aquisições e um desenvolvimento equilibrado e harmonioso.
7. Utilizar os serviços, espaços e equipamentos da Instituição, disponíveis para a respetiva sala de atividades e espaços de recreio.
8. Participar nas atividades promovidas pela Instituição.
9. Receber cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação, tendo em vista o seu bem-estar e conforto pessoal e a ser auxiliada em todas as tarefas em que demonstre dificuldade.
10. Figurar entre os primeiros a receber proteção e socorro.
11. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar.
12. À não sujeição a coação física e/ou psicológica.
13. Ser informada dos seus direitos e deveres no início da prestação de serviços.
14. Ver respeitados e garantidos os seus direitos.

4 - DIREITOS DOS RESPONSÁVEIS PELAS CRIANÇAS

Os Encarregados de Educação ou responsáveis legais das crianças são credores dos seguintes direitos:

1. Colaborar, quando solicitado, com o pessoal técnico no estabelecimento de estratégias que visem a melhoria do desenvolvimento do seu educando.
2. Apoiar no processo de adaptação da criança à Resposta Social e à Instituição.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data: __/__/__
--------------------------------	-----------	----------------

Carta de Direitos e Deveres das Crianças

3. Ser atendido individualmente pelos responsáveis da Instituição.
4. Apresentar aos responsáveis de serviços ou à Direção quaisquer problemas, críticas ou sugestões que considerem necessárias ou pertinentes.
5. Consultar o Processo Individual da Criança.
6. Ser informado sobre o desenvolvimento do seu educando, mediante contacto pessoal a efetuar para o efeito com o Responsável pela Resposta Social.
7. Ser informado sobre as normas e regulamentos que lhe digam respeito relativamente à Resposta Social frequentada pelo seu educando.
8. Ser esclarecido acerca de regras e normas que regem a Resposta Social frequentada pelo seu educando.
9. Ser informado sobre qualquer alteração relativa a passeios, reuniões, atendimento ou outros.
10. Autorizar ou recusar a participação do seu educando em atividades a desenvolver pela Instituição dentro ou fora das instalações.
11. Participar na elaboração do Projeto Educativo da Instituição, sempre que solicitado.
12. Desenvolver uma relação de cooperação com os agentes educativos numa perspetiva formativa.
13. Ser convocado para reuniões de pais.
14. Contactar a Instituição sempre que o desejar.
15. Aceder ao Regulamento Interno das Respostas Sociais.

5 - DEVERES DAS CRIANÇAS

Todas as crianças têm os seguintes deveres:

1. Respeitar toda a comunidade educativa, independentemente de qualquer consideração de raça, cor, sexo, língua, religião, condição social ou nacionalidade, incapacidade mental e física, quer sua, de seus pais ou representantes legais e respetiva família.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data: __/__/__
--------------------------------	-----------	----------------

Carta de Direitos e Deveres das Crianças

2. Respeitar os direitos das outras crianças e de todos os colaboradores da Instituição enquanto pessoas e profissionais.
3. Cumprir e respeitar as regras e regulamento de funcionamento dos serviços e atividades.
4. Seguir as normas de utilização, conservação e segurança dos equipamentos, espaços e materiais colocados à sua disposição.
5. Contribuir, através de uma participação ativa e responsável, para o bom desenvolvimento das atividades promovidas pela instituição.

6 - DEVERES DOS RESPONSÁVEIS PELAS CRIANÇAS

Os responsáveis pelas crianças têm ainda os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas da Resposta Social de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno.
2. Pagar pontualmente, até ao dia 10 de cada mês a comparticipação familiar, as atividades extracurriculares ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente.
3. Responsabilizar-se pela saúde, nomeadamente quando a criança apresentar sintomas febris, vômitos, diarreias e outros sintomas de doença infecto-contagiosa, devendo os pais retirar, de imediato, a criança da Instituição, sendo o seu regresso acompanhado de justificação médica.
4. Informar o trabalhador responsável pela receção da criança de qualquer medicação e horário de administração que a mesma deva seguir, não esquecendo a prescrição médica que lhe deu origem.
5. Responsabilizar-se pela higiene do seu educando.
6. Responsabilizar-se pela assiduidade do seu educando.
7. Respeitar os horários de entrada e saída.
8. Participar nas reuniões de pais para as quais forem convocados.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data: __/__/__
--------------------------------	-----------	----------------

Carta de Direitos e Deveres das Crianças

9. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde da criança e quanto à situação económica do agregado familiar.

10. Informar o Responsável pela Resposta Social sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

11. Colocar assuntos com gravidade diretamente à Coordenadora Pedagógica e/ou Direção, se justificar a intervenção deste Órgão.

12. Respeitar todos os trabalhadores da Instituição.

13. Acompanhar a criança na sua entrada nas instalações do CAPP, e entrega-la diretamente ao trabalhador destacado para esse fim, assinando o impresso “Receção e Entrega da Criança”.

14. Informar o trabalhador destacado para as saídas sempre que proceder à recolha da criança.

15. Informar antecipadamente um dos colaboradores da sala do seu educando, sempre que houver alterações relativamente às pessoas autorizadas a recolher a criança da instituição.

16. Responsabilizar-se por brinquedos, adornos ou outros objetos que o cliente leve para a Instituição, independentemente do seu valor.

17. Verificar, diariamente, avisos de ordem geral, afixados nos locais destinados para o efeito.

18. Acompanhar com interesse a formação integral dos seus filhos.

19. Justificar os atrasos ou faltas.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data: __/__/__
--------------------------------	-----------	----------------

7 - DISPOSIÇÕES FINAIS

A Carta de Direitos e Deveres do Cliente do Infantário do Centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa encontra-se disponível na Instituição em lugar visível e acessível ao conhecimento de todos os colaboradores, Direção, Clientes e Significativos, sendo promovidas ações com o intuito de divulgar o documento, entre as quais: disponibilização do documento no *site* da internet, na página do Facebook reuniões com os colaboradores e sensibilização aos clientes/significativos.

Aprovada pela Direção do CAPP, a ___ de _____ de 201_, entrando em vigor no dia seguinte à da sua aprovação.

A revisão da Carta dos Direitos e Deveres do Cliente será efetuada quando tal se revelar necessário.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data: __/__/__
--------------------------------	-----------	----------------