CASA DE ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

REGULAMENTO INTERNO

FUNDAÇÃO CEBI

ÍNDICE

Capítulo I - Princípios Orientadores 05
Artigo 1.º - Enquadramento Geral 05
Artigo 2.º - Enquadramento Específico 05
Artigo 3.º - Âmbito Pessoal 05
Artigo 4.º - Objetivos Gerais 05
Artigo 5.º - Objetivos Específicos 06

Capítulo II - Regime de Funcionamento da Casa de Acolhimento Residencial (CAR) 06
Artigo 6.º - Condições de Admissão 06
Artigo 7.º - Critérios de Admissão 06
Artigo 8.º - Decisão 06
Artigo 9.º - Acolhimento da Criança 07
Artigo 10.º - Processo Administrativo 07
Artigo 11.º - Processo Individual 07
Artigo 12.º - Atualização do Processo Individual 08
Artigo 13.º - Direção 08
Artigo 14.º - Pessoal Técnico 08
Artigo 15.º - Horário de Funcionamento 09
Artigo 16.º - Acompanhamento 09
Artigo 17.º - Instalações 09
Artigo 18.º - Integração nos Serviços de Educação 09
Artigo 19.º - Contactos com o Exterior 09
Artigo 20.º - Visitas de Familiares e/ou Amigos 10
Artigo 21.º - Direito à Privacidade 10
Artigo 22.º - Informações e Contactos Telefónicos 10
Artigo 23.º - Alimentação 11
Artigo 24.º - Atribuição de "Dinheiro de Bolso" 11
Artigo 25.º - Cuidados de Saúde 11
Artigo 26.º - Procedimentos de Emergência 11
Artigo 27.º - Manuseamento de medicamentos e produtos tóxicos 12
Artigo 28.º - Integração na Comunidade 12
Artigo 29.º - Saída 12

Capítulo III - Direitos e Deveres 13
Artigo 30.º - Direitos e Deveres das Crianças Integradas na CAR 13
Artigo 31.º - Direitos e Deveres das Famílias Biológicas e Amigos das Crianças Integradas na CAR 13
Artigo 32.º - Deveres e Direitos dos Funcionários 13
Artigo 33.º - Deveres e Direitos da CAR 14
Artigo 34.º - Voluntariado 14

Capítulo IV - Disposições Finais 15
Artigo 35.º - Livro de Reclamações 15
Artigo 36.º - Integração de Lacunas 15
Artigo 37.º - Resolução de Conflitos 15
Artigo 38.º - Entrada em Vigor 15

CAPÍTULO I
PRINCÍPIOS ORIENTADORES

ARTIGO 1.º
Enquadramento Geral

1. A CEBI – Fundação para o Desenvolvimento Comunitário de Alverca, doravante designada Fundação CEBI, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que tem como objetivo a intervenção no desenvolvimento comunitário orientada pelos princípios do respeito pela Dignidade da Pessoa Humana em todas as suas circunstâncias, pelo respeito do direito à reserva da intimidade da vida privada e familiar e pelo respeito do princípio da igualdade.

2. A Fundação CEBI tem a sua sede na Quinta de Santa Maria, Rua Maria Eduarda Segura de Faria, n.º2, 2615 – 354 Alverca, constituída por escritura pública D.R. 17/96, 3.ª. Série, de 20 de janeiro de 1996, Pessoa Coletiva n.º. 503 738 506.

ARTIGO 2.º
Enquadramento Específico

1. O Casa de Acolhimento Residencial (CAR) da Fundação CEBI assegura o acolhimento residencial a crianças em situação de perigo, conforme Lei n.º 147/99, de 1 setembro (com as alterações introduzidas pela Lei n.º 31/2003, de 22 de agosto, Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro e Lei n.º 23/2017 de 23 de maio) e o Regime de Execução do Acolhimento Residencial – Decreto-Lei n.º 164/2019, de 25 de outubro.

2. A CAR situa-se no complexo socioeducativo da Fundação CEBI, na morada referida no artigo anterior, com o telefone 219 589 133 e *e-mail*: des@cebi.org.pt.

ARTIGO 3.º
Âmbito Pessoal

1. O acolhimento de crianças na CAR é entendido como uma forma de lhes garantir a satisfação das suas necessidades básicas, próprias da idade, em condições de vida tão próximas quanto possível às da estrutura familiar, enquanto se procede ao diagnóstico da sua situação e se elabora um projeto de vida adequado que respeite o seu superior interesse;

2. A CAR está equipada como uma Casa, de forma a reproduzir um ambiente familiar e acolhedor, facilitador da reestruturação psicoafectiva das crianças, sendo respeitadas a privacidade e necessidades de cada uma.

ARTIGO 4.º
Objetivos Gerais

1. O principal objetivo da CAR é o de, na sequência do acolhimento, desenvolver uma intervenção multidisciplinar junto das crianças, de modo a promover a sua recuperação e desenvolvimento harmónicos, designadamente nos domínios social, educativo e da saúde física e mental;

2. A intervenção a desenvolver junto das crianças e, quando possível, das suas famílias, atende prioritariamente aos superiores interesses e direitos das crianças;

3. Sempre que se perspetiva, no Projeto de Vida das crianças, a sua reintegração junto da família biológica, a família é incentivada a participar na concretização daquele Projeto.

ARTIGO 5.º
Objetivos específicos

1. Promover a recuperação psicossocial e física das crianças em acolhimento e preparar para cada uma delas um Projeto de Vida adequado às suas necessidades e superiores interesses, em tempo real oportuno e de acordo com o previsto na Lei;

2. Na sequência da elaboração do Projeto de Vida, e de acordo com o mesmo, apresentá-lo às instâncias que legalmente o devam analisar e aprovar e promover o encaminhamento das crianças, em articulação com as entidades oficiais que devam estar também implicadas no processo.

CAPÍTULO II
REGIME DE FUNCIONAMENTO DA CAR

ARTIGO 6.º
Condições de Admissão

A admissão de crianças na CAR efetua-se na sequência de pedido de acolhimento efetuado pelas entidades competentes, sempre que se verifica necessidade de dar resposta de acolhimento residencial temporário a crianças que se encontrem em perigo, privadas de meio familiar ou que no mesmo não lhes seja assegurada a proteção, bem-estar e segurança a que têm direito.

ARTIGO 7.º
Critérios de Admissão

1. A admissão das crianças depende dos pontos seguintes:

a. Existência de vagas na CAR;
b. Gravidade da situação e urgência efetiva de resposta de acolhimento;
c. Existência de Medida de Promoção e Proteção da criança, que defina o Acolhimento Residencial Temporário;
d. Análise do pedido efetuado e correspondente relatório de caracterização (designadamente nos domínios social, psicológico e clínico) e da capacidade de resposta ao mesmo, sendo sempre considerados com especial atenção os casos de fratrias (por forma a evitar a separação de irmãos);
e. Idade das crianças, que deverá situar-se entre os 0 e os 12 anos de idade (casos de exceção poderão ser considerados, depois de devidamente analisados);
f. Proximidade da zona de origem das crianças relativamente à CAR - sempre que possível são privilegiados os pedidos de integração de crianças cuja família de origem resida no Concelho, como forma de possibilitar a proximidade criança/família, a menos que a situação em causa o desaconselhe.

ARTIGO 8.º
Decisão

Os pedidos de admissão são analisados pela Equipa Técnica da CAR, sendo a decisão da responsabilidade da Direção da CAR.

ARTIGO 9.º
Acolhimento Inicial da Criança

1. Realiza-se durante a primeira semana após a chegada da criança, sendo constituído pela:

a. Designação do gestor de caso;
b. Identificação e organização do espaço da criança;
c. Familiarização com os espaços coletivos da CAR;
d. Familiarização com os pares na CAR;
e. Familiarização com os adultos na CAR;
f. Apresentação ao Cuidador de Referência;
g. Conhecimento das regras e modo de funcionamento da CAR pelas crianças e seus familiares.

ARTIGO 10.º
Processo Administrativo

1. No processo Administrativo são seguidos os seguintes passos:

a. Preenchimento da Declaração de Entrada na CAR, que deverá conter:

   i. Identificação da Criança;
   ii. Data de entrada na CAR;
   iii. Identificação dos Técnicos/Entidade que solicita o acolhimento.

2. Documentos da Criança:

a. Cédula Pessoal ou Cartão de Cidadão ou Certidão de Nascimento;
b. Boletim de Vacinas/Documentos de Saúde;
c. Número de Identificação Civil dos Pais;
d. Cartões de outros Serviços onde eventualmente esteja a ter acompanhamento médico/psicológico/social.
e. É efetuada inscrição da criança na Secretaria Geral da Fundação CEBI;
f. É dado conhecimento do Regulamento Interno da CAR aos Técnicos que acompanham a Criança, bem como aos familiares (se for caso disso).

ARTIGO 11.º
Processo Individual

1. O processo individual de cada Criança organiza-se do seguinte modo:

a. O Processo Individual da criança é constituído por: Ficha de Identificação, Folhas de Registos de Informação, Informação do Processo Promoção e Proteção, Informação Escolar, Registo de Visitas, Contactos Telefónicos, Informação Clínica, Gestão de Bens de crianças, Projeto de Promoção e Proteção, Avaliação Diagnóstica, Plano de Intervenção Individual;

b. Preenchimento da Ficha Individual, que deverá conter a informação seguinte:

   i. Identificação da criança e da família biológica;

ii. Data de entrada e saída da CAR;
iii. Número do processo na CAR;
iv. Motivo de acolhimento;
v. Indicação de quem fez o acolhimento e de quem acompanhar a criança no momento de integração na CAR;
vi. Indicação de quem poderá visitar a criança e quando;
vii. Situação atual de saúde da criança;
viii. Situação escolar;
ix. Medidas de promoção e proteção aplicada;
x. Hábitos da criança;
xi. Medicação que esteja a ser efetuada;
xii. Médico Assistente;
xiii. Registo de Bens que tenha consigo;
xiv. Escolaridade;
xv. Valência escolar em que a criança venha a ser integrada.

c. Consoante o processo e a medida de promoção e proteção/administrativa/judicial a que a criança esteja sujeita, assim como a disponibilidade dos familiares, futuros horários escolares da criança e disponibilidade de horário de visitas da CAR, são definidas datas e horários de visita para os familiares, ficando os mesmos registados na Ficha Individual da Criança, tal como foi descrito no número anterior.

ARTIGO 12.º
Atualização do Processo Individual

O Processo Individual de cada criança é mantido atualizado pelos Técnicos da Equipa Técnica da CAR.

ARTIGO 13.º
Direção

1. A CAR é dirigida por um Diretor, com formação técnica na área das Ciências Sociais ou Humanas e que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente Regulamento Interno e das diretivas e instruções da Administração da Fundação CEBI;

2. Compete, em especial, à Direção:

a. Dirigir a Equipa Técnica e restantes trabalhadores;
b. Assegurar o adequado acompanhamento de cada criança;
c. Assegurar a ligação da CAR com as outras entidades competentes envolvidas nos processos das crianças;
d. Representar a Fundação CEBI na área que tem a seu cargo;
e. Promover a atualização constante dos dossiers e processos, conforme as eventuais revisões das medidas e lei relacionadas com a proteção de crianças e jovens.

ARTIGO 14.º
Pessoal

A CAR dispõe de Técnicos de formação multidisciplinar – Psicólogo, Técnico de Serviço Social, Técnico de Educação/Intervenção Social, Médico e Advogado. Estão também integradas no quadro de pessoal, entre outros colaboradores, as Ajudantes de Ação Direta e as Ajudantes de Serviços Gerais. A todos compete desempenhar as funções que lhe estão definidas.

ARTIGO 15.º
Horário de Funcionamento

A CAR funciona das 00h00 às 24h00, durante todos os dias do ano.

ARTIGO 16.º
Acompanhamento

1. As crianças em acolhimento na CAR dispõem de atendimento especializado e cuidados personalizados, consoante as suas necessidades;

2. Na sequência do acolhimento as crianças são observadas pela Equipa Técnica da CAR e inicia-se processo de acompanhamento social, psicológico, médico e educativo, conforme as necessidades identificadas;

3. No processo das crianças intervêm a Equipa Técnica da CAR, as Equipas Gestoras dos Processos de Promoção e Proteção e todas as outras eventualmente implicadas no mesmo;

4. As crianças em acolhimento na CAR são acompanhadas de modo sistemático pelas Ajudantes de Ação Direta, que asseguram as suas atividades de vida diária.

ARTIGO 17.º
Instalações

1. As crianças dispõem de camas próprias, em quartos partilhados, devidamente equipados e com respeito pela individualidade;

2. Existem instalações sanitárias, partilhadas e nalguns quartos, que garantem respeito pela intimidade e privacidade, bem como espaços adequados para o estudo, receção de visitas, atividades lúdicas, refeições e observação clínica.

ARTIGO 18.º
Integração nos Serviços de Educação

1. Conhecida a situação da criança, e desde que já tenha dezoito meses de idade, após um período de adaptação é integrada em equipamento escolar, na valência correspondente à sua idade e/ou situação escolar;

2. Caso a criança já frequente o ensino obrigatório, e sempre que necessário, procede-se à transferência da sua Matrícula para equipamento escolar (sempre que possível o Colégio da Fundação CEBI);

3. Caso a criança tenha idade inferior a dezoito meses de idade, permanecerá na CAR, onde será devidamente acompanhada, conforme as necessidades próprias da faixa etária.

ARTIGO 19.º
Contactos com o Exterior

1. As visitas da família biológica/amigos, são realizadas em espaço próprio nas instalações da CAR;

2. As crianças podem convidar amigos/colegas da Escola para a CAR, podendo recebê-los na sala de visitas ou nos seus quartos, conforme as situações e de acordo com as orientações do pessoal em serviço;

3. As crianças têm acesso ao telefone para contactarem com familiares e/ou amigos, devendo solicitá-lo ao pessoal em serviço;

4. As crianças podem sair ao exterior das instalações da Fundação, acompanhadas por funcionários da CAR, de colaboradores idóneos da Fundação (os professores/educadores das crianças).

5. As crianças em acolhimento na CAR participam nas visitas de estudo programadas pela Escola.

ARTIGO 20.º
Visitas de Familiares e/ou Amigos

1. As visitas às crianças residentes na CAR carecem sempre da não proibição do Tribunal ou do Organismo competente para tal deliberação;

2. Ainda que autorizadas judicialmente, ou por outro Organismo competente, a Direção da CAR impede ou interrompe as visitas às crianças, sempre que as mesmas manifestem, de algum modo, perigo ou comprometimento do bem-estar e segurança das crianças (das visitadas e/ou das outras residentes na CAR) e do pessoal da CAR, avisando imediatamente o Tribunal, as Forças de Segurança ou outros Organismos julgados convenientes, de tal ocorrência. Nestas circunstâncias, as visitas só poderão ser retomadas por ordem judicial e desde que salvaguardada a segurança das crianças e do pessoal da CAR;

3. As visitas às crianças residentes na CAR deverão ser marcadas antecipadamente com a Equipa Técnica, em dia e hora a estipular;

4. As visitas realizam-se entre as 09h00 e as 17h00 nas instalações da CAR (com marcação prévia);

5. Só excecionalmente, e após decisão superior da Direção da CAR, serão permitidas visitas fora do horário previsto;

6. As visitas devem fazer-se anunciar e identificar-se nos Serviços de Portaria da Fundação CEBI, onde consta, em impresso próprio, a indicação de todas as pessoas com visitas marcadas e autorizadas a entrar na instituição;

7. Durante as visitas não é permitido oferecer géneros alimentares às crianças, dado que estas têm a sua alimentação prevista e definida pelo médico e nutricionista.

ARTIGO 21.º
Direito à Privacidade

De forma de preservar a intimidade, direito à imagem e reserva da vida privada das crianças, enquanto residirem na CAR, não é permitido tirar-lhes fotografias ou efetuar qualquer tipo de gravação (Ex: vídeo), sem autorização superior.

ARTIGO 22.º
Informações e Contatos Telefónicos

Os pedidos de informação sobre as crianças, feitos por telefone por familiares e/ou amigos, serão encaminhados para a Equipa Técnica ou para a Ajudante de Ação Direta de Serviço.

ARTIGO 23.º
Alimentação

1. A CAR assegura alimentação adequada, confecionada segundo as normas julgadas convenientes à idade e estado de saúde das crianças;

2. A ementa é previamente elaborada por um nutricionista, sujeita à aprovação dos Serviços de Saúde da Instituição e afixada em locais próprios.

3. No caso de existir indicação médica específica, as crianças terão o regime alimentar adequado àquela prescrição.

ARTIGO 24.º
Atribuição de "Dinheiro de Bolso"

1. O “dinheiro de bolso” é atribuído mensalmente às crianças que frequentam o 1.º e 2.º ciclo do Ensino Básico;

2. O valor do “dinheiro de bolso” é definido anualmente e previsto em orçamento pela Direção da CAR;

3. As crianças, mediante autorização, podem usar o “dinheiro de bolso” em contexto escolar, em visitas de estudo (com a supervisão dos professores responsáveis) e/ou em saídas ao exterior devidamente autorizadas;

4. A suspensão ou revisão da verba atribuída às crianças como “dinheiro de bolso” obedece aos seguintes critérios:
   a. Comportamento em contexto residencial e escolar;
   b. Cumprimento de regras;
   c. Gestão do “dinheiro de bolso” atribuído;
   d. Aproveitamento escolar.

ARTIGO 25.º
Cuidados de Saúde

1. As crianças residentes na CAR são acompanhadas pelo Médico da Equipa Técnica;

2. As crianças são inscritas no Centro de Saúde de Alverca, onde também podem ter acompanhamento e assistência médica, sempre que necessário;

3. Sempre que tenham consultas médicas em serviços de saúde dentro e/ou fora da Fundação CEBI, as crianças são acompanhadas às mesmas por um elemento da Equipa Técnica ou por uma Ajudante de Ação Direta.

ARTIGO 26.º
Procedimentos de Emergência

1. Estão previstos os seguintes procedimentos de emergência:

a. Plano de prevenção e gestão de situações de negligência, abusos e maus tratos;

b. Metodologia de articulação com as autoridades;

c. Plano de Contingência de surto de infecioso;

d. Gestão de comportamentos desviantes;

e. Cuidados Especiais de Crianças;

f. Atuação em situação de emergência relacionada com efeitos secundários de medicação.

ARTIGO 27.º
Manuseamento de medicamentos e produtos tóxicos

1. O manuseamento de medicamentos é da responsabilidade da Equipa Técnica, Ajudantes de Ação Direta e Administrativo da CAR.

2. O manuseamento de produtos tóxicos é da responsabilidade dos colaboradores da CAR.

3. O local de armazenamento dos medicamentos e produtos tóxicos está devidamente identificado e o acesso ao mesmo é exclusivo aos Colaboradores da CAR.

4. Em situação de emergência ocasionada pelo manuseamento de medicamentos, estão descritos os procedimentos a seguir na instrução de trabalho própria.

5. Em situação de emergência ocasionada pelo manuseamento de produtos tóxicos, devem ser seguidas as orientações previstas nas fichas técnicas dos mesmos.

ARTIGO 28.º
Integração na Comunidade

1. Independentemente de a CAR estar organizada por forma a proporcionar às crianças um ambiente tão próximo quanto possível ao do tipo familiar, deve ser promovido o contacto e a integração das mesmas junto da Comunidade. Como tal, é incentivada a sua saída da Instituição em momentos devidamente planificados e supervisionados.

2. Sempre que uma criança sai da CAR, para passeio/férias/fim de semana, é assinada uma Declaração de Responsabilidade onde consta a identificação de quem leva a criança e os dias e horários durante os quais ocorrerá a saída.

3. Nas saídas pontuais da CAR, os responsáveis por elas durante esses períodos, levam consigo orientações de medicação (sendo o caso), medicação prescrita (sendo o caso) e documentação da criança.

ARTIGO 29.º
Saída

1. Na sequência do definido no Projeto de Vida das crianças, estas sairão da CAR quando existir medida/decisão tomada nesse sentido, devendo esta ser clara quanto ao encaminhamento.

2. Por altura da saída definitiva da CAR, as crianças, tendo para isso sido preparadas, levarão consigo os bens pessoais que tenham trazido e poderão levar também outros objetos/roupas/brinquedos que sejam seus, caso elas, a família ou outros técnicos envolvidos no processo o julguem conveniente.

3. No momento da saída das crianças da CAR são devolvidos à Família ou aos Técnicos que acompanhem o processo, todos os documentos das mesmas, sendo também entregues informações pertinentes.

4. Na altura da saída das crianças da CAR é preenchida Declaração de Saída definitiva, sendo a mesma assinada por quem recebe a criança e por quem procede à sua entrega.

CAPÍTULO III
DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 30.º
Direitos e Deveres das Crianças Integradas na CAR

1. Direitos - os consagrados no art.º 58.º da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (LPCJ), Lei 147/99, de 1 de setembro (com as alterações introduzidas pela Lei n.º 31/2003, de 22 de agosto, Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro e Lei n.º 23/2017 de 23 de maio) e Regime de Execução do Acolhimento Residencial – Decreto-Lei n.º 164/2019 de 25 de outubro.
2. Deveres – tratar com respeito e educação todos os Funcionários da CAR e cumprir as regras e tarefas que lhe tenham sido atribuídas.

ARTIGO 31.º
Direitos e Deveres das Famílias Biológicas e Amigos das Crianças Integradas na CAR

1. São Direitos das Famílias Biológicas e Amigos das Crianças Integradas na CAR:

a. Informação e o contacto com as crianças conforme o previsto na Lei, na Medida de Promoção e Proteção aplicada à criança e no Regulamento Interno da CAR.

2. São Deveres das Famílias Biológicas e Amigos das Crianças Integradas na CAR:

a. Cumprir as normas constantes no Regulamento Interno, das quais lhes deverá ser dado conhecimento aquando da integração da criança na CAR;
b. Tratar com respeito e educação todos os funcionários e dirigentes da Instituição.

ARTIGO 32.º
Deveres e Direitos dos Funcionários

1. São Deveres dos funcionários da CAR:
a. Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem;
b. Respeitar e tratar com urbanidade a entidade patronal, seus representantes e utentes, superiores hierárquicos, companheiros de trabalho e as demais pessoas que tenham alguma relação com a instituição;
c. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e exercer com zelo e dedicação o trabalho que lhes seja confiado;

d. Obedecer à entidade patronal, seus representantes e aos responsáveis hierarquicamente superiores em tudo quanto respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as respetivas ordens ou instruções se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
e. Guardar lealdade à entidade patronal, designadamente não divulgando informações relativas à instituição ou aos seus utentes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
f. Zelar pela preservação e uso adequado de bens, instalações e equipamentos da entidade patronal ou dos seus utentes;
g. Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento, designadamente participando com empenho nas ações de formação que lhes forem proporcionadas pela entidade patronal;
h. Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se, nomeadamente, ao exame médico anual e aos exames ocasionais promovidos pela entidade patronal.

2. São Direitos dos funcionários da CAR:
a. O cumprimento do disposto no contrato de trabalho e na legislação aplicável;
b. Boas condições de trabalho e cumprimento das normas de higiene, segurança e proteção de saúde;
c. Receber pontualmente retribuição;
d. O acesso a cursos de formação, reciclagem e/ou aperfeiçoamento que sejam de reconhecido interesse, sem prejuízo do normal funcionamento da instituição;
e. Realizar exame médico anual.

ARTIGO 33.º
Deveres e Direitos da CAR

1. São deveres da CAR:
a. Proceder ao acolhimento das crianças de acordo com os critérios definidos no regulamento interno da CAR;
b. Assegurar as condições de bem-estar das crianças e o respeito pela sua dignidade humana através da prestação de serviços eficientes, de qualidade e adequados, promovendo o seu desenvolvimento e estruturação equilibrados;
c. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados ao bom funcionamento do Serviço;
d. Avaliar o desempenho dos recursos humanos;
e. Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se todos os colaboradores vinculados ao dever de sigilo;
f. Conservar em bom estado todo o material existente nas instalações, dentro dos princípios de uma boa gestão;
g. Dispor de um livro de reclamações.

2. São direitos da CAR:
a. Ser respeitados os seus colaboradores;
b. Ver cumpridas as normas internas da CAR;
c. Esperar das crianças e dos seus familiares um comportamento e colaboração adequados ao cumprimento integral dos objetivos indicados no presente regulamento;
d. Proibir a entrada de visitas que provoquem alterações comportamentais nas crianças, gravosas tanto para as próprias como para o ambiente da instituição, acionando, sempre que se justifique, as entidades/serviços necessários à prossecução dessa alínea f);
e. Exigir o cumprimento do Regulamento Interno.

ARTIGO 34.º
Voluntariado

1. A CAR integra voluntários, à luz do Programa de Voluntariado da Fundação CEBI.

2. Os critérios de admissão dos voluntários estão definidos no Regulamento Interno de Voluntariado da Fundação CEBI.

3. Os voluntários a integrar na CAR estão sujeitos a seleção prévia, através de entrevista dirigida pela Equipa Técnica.

4. A seleção do candidato a voluntário carece da aprovação da Direção da CAR.

CAPÍTULO IV
DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 35.º
Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a CAR possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado no equipamento sempre que desejado, bem como Livro Eletrónico de Reclamações em *https://www.fcebi.org/reclamacoes*.

ARTIGO 36.º
Integração de Lacunas

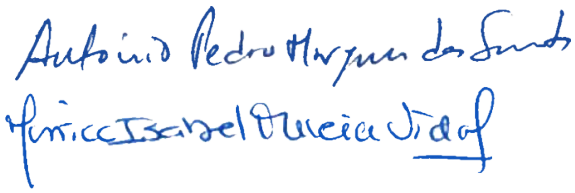
Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Fundação CEBI, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

ARTIGO 37.º
Resolução de Conflitos

A entidade de resolução de conflito (RAL), prevista na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, é o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, com morada na rua dos Douradores, n.º 116 – 2.º 1100-207 Lisboa, com o site eletrónico *www.centroarbitragemlisboa.pt*.

ARTIGO 38º
Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor a 1 de setembro de 2025.

Alverca do Ribatejo, 01 de julho de 2025

A Administração