

REGULAMENTO DO SERVIÇO DE BABYSITTING E MODUS OPERANDI

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

Âmbito de Aplicação

O presente documento é explicativo do modo de funcionamento da atividade de “Babysitting” de carácter temporário, complementar da vertente de intervenção familiar da Apoio & Companhia, e deverá ser apresentado em anexo ao contrato de prestação de serviços.

Norma II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de Março.

Norma III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento, que deverá ser dado a conhecer aos clientes/famílias no momento de admissão, visa:

1. Promover o respeito pelos direitos e deveres das crianças, seus detentores de poder paternal e demais intervenientes no Serviço de Babysitting;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento e do Serviço de Babysitting.

Norma IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O serviço de babysitting assegura, através dos seus colaboradores, a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1 Acompanhamento diurno e noturno;
 - 1.2 Acompanhamento durante o período de férias escolares;
 - 1.3 Acompanhamento na ausência dos pais, por motivos profissionais ou de lazer;
 - 1.4 Acompanhamento no trajeto casa-escola e escola-casa;
 - 1.5 Alimentação;
 - 1.6 Higiene Pessoal;
 - 1.7 Ajuda nos trabalhos escolares;
 - 1.8 Atividades lúdicas;
 - 1.9 Organização e limpeza do quarto;
 - 1.10 Acompanhamento em caso de doença;
 - 1.11 Passeios.
2. A Apoio & Companhia realiza ainda as seguintes atividades:
 - 2.1 Apoio Domiciliário;
 - 2.2 Massagens;
 - 2.3 Fisioterapia;
 - 2.4 Terapia da Fala;
 - 2.5 Terapia Ocupacional;
 - 2.6 Confeção de refeições no domicílio;
 - 2.7 Lavandaria (em regime de outsourcing).

Norma V

Condições de Admissão

1. No ato de admissão é celebrado um contrato, no qual devem constar os serviços prestados, a retribuição ou mensalidade e as respetivas condições de pagamento, assim como condições de cessação do contrato.
2. Processo Individual do Cliente.
3. Deverá existir em documento próprio um processo do cliente, onde conste:
 - 3.1. Identificação da(s) criança(s) e do local da prestação do serviço;
 - 3.2. Identificação, residência e contactos do familiar direto ou tutor que acompanha a(s) criança(s), bem como outros contactos para situações de emergência;
 - 3.3. Descrição do estado físico e mental da(s) criança(s). Deve apresentar por escrito as indicações específicas que sejam relevantes (v.g., ao nível de problemas de saúde, tratamentos médicos, rotinas/horários especiais da criança);
 - 3.4. Natureza e periodicidade dos serviços a prestar, e identificação dos prestadores de serviços;
 - 3.5. Data de início da prestação de serviços;
 - 3.6. Data de fim da prestação de serviços (quando conhecida);
 - 3.7. Cópia do contrato celebrado.

4. Reserva-se à Direcção o direito da rejeição da prestação de serviço.
5. A Apoio & Companhia reserva-se no direito de não efetuar o serviço assim que chegar ao local e constatar comportamentos inadequados de educação e bom senso por parte de quem contratou, ausência de condições de trabalho e segurança do/a babysitter e na constatação de tarefas não estipuladas no momento da contratação ou não inerentes às funções dos colaboradores.
6. O serviço de Babysitting, deverão ser solicitados com a antecedência mínima de 24 horas;
7. O cancelamento do serviço de Babysitting contratualizado, deverá ser efectuado com a antecedência de pelo menos 24 horas, sob pena de não se proceder ao reembolso do pagamento;
8. Para cumprimento de motivos legais e de garantia de segurança, deverão ser apresentados ao babysitter os seguintes documentos:
 - 8.1. Cartão de assistência médica ou outro subsistema de saúde a que a criança pertença e o bilhete de identidade ou cartão de cidadão;
 - 8.2. Bilhetes de identidade ou cartões de cidadão dos detentores do poder paternal e da criança;
9. O pagamento do serviço deverá ser efetuado até 24 horas antes do momento da prestação de serviço. Caso o pagamento seja efetuado por transferência bancária o comprovativo deverá ser enviado para geral@apoioecompanhia.com.
10. A fatura do serviço de Babysitting poderá ser entregue em mãos, pelo babysitter, no momento da prestação do serviço. Poderá ainda ser enviada posteriormente, até 5 dias úteis por correio, ou até 2 dias úteis em formato eletrónico.

Norma VI

Instalações e Horários de Funcionamento

1. Instalações e Sede: Rua do Campo Alegre, 1162
4150-173 Porto
2. Os Serviços funcionam nos seguintes horários:
 - 2.1. Serviços de atendimento: De segunda a sexta-feira das 14h30 às 18h30 (mediante marcação prévia procede-se ao atendimento no escritório ou em domicílio, fora deste horário).
 - 2.2. Serviço de Babysitting: o horário de prestação de serviço é estabelecido em contrato. O local de prestação de serviços é no domicílio do cliente ou local previamente estabelecido.
 - 2.3. A informação sobre as áreas de utilização e materiais permitidos ou proibidos, deverá ser fornecida pelos detentores do poder paternal ao babysitter.

CAPÍTULO II DIREITOS E DEVERES

NORMA VII

Direitos e Deveres dos Clientes

1. São direitos dos clientes:
 - 1.1. Informação sobre as normas e regras de funcionamento da Empresa, prescritas no presente regulamento, bem como as orientações dimanadas da Direcção da empresa;
 - 1.2. Esperar da APOIO & COMPANHIA um atendimento de Qualidade;
 - 1.3. Ser informado sobre qualquer situação anómala ou imprevista no fornecimento do serviço ou com a criança;
 - 1.4. Dispor do contacto do babysitter e comunicar com este, a fim de acompanhar o serviço de Babysitting;
 - 1.5. Informação sobre outros assuntos julgados de interesse para si ou para outros clientes, desde que relacionados com a atividade da empresa;
 - 1.6. Ser tratado com respeito pela sua identidade pessoal e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - 1.7. Usufruir dos serviços constantes do contrato estabelecido entre o Cliente /família e a Direcção da empresa;
 - 1.8. Respeito pela sua individualidade e privacidade;
 - 1.9. Qualidade, eficiência e eficácia dos serviços prestados;
 - 1.10. Não ser sujeito a coação física e psicológica;
 - 1.11. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste último caso permitido fazer alterações nem remover bens sem a sua autorização prévia e ou da respetiva família;
 - 1.12. Solicitar a suspensão da prestação de Serviços, nos termos e sob as condições previstas no contrato de prestação de serviços.
 - 1.13. A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados. A entrega da mesma obedece a uma formalização por escrito, do qual é objeto de registo em formulário interno próprio, com a referência APO005-09.
 - 1.14. O cliente tem direito a solicitar recibo sobre os pagamentos efetuados pela prestação de serviços por parte da Instituição.

2. São deveres dos clientes:

Ao cliente é devido o cumprimento das normas, regulamentos e demais condições estabelecidas aquando da contratação, nomeadamente:

- 2.1 Manter uma atitude correta e de respeito em relação aos colaboradores, colaborando com este e facilitando o seu trabalho;
- 2.2 Preservar, através de uma correta utilização, os objetos e equipamentos postos à sua disposição;
- 2.3 Pagamento dos valores estabelecidos no contrato;
- 2.4 Assegurar a alimentação do colaborador, durante os períodos da sua contratação;
- 2.5 No caso de haver "passagem de serviço" entre colaboradores da empresa e familiares envolvidos na intervenção diária, deverá a mesma ser objeto de um cumprimento de horários o mais rigoroso possível;
- 2.6 Informar a empresa, na pessoa de um responsável ou na pessoa em causa ou do agente, de forma a colmatar qualquer falha ou incorrecção de comunicação e repor a ordem no relacionamento (aconselha-se a menção das ocorrências no preenchimento do Inquérito de Satisfação BAY003-12);

- 2.7 Fornecer os meios no domicílio para permitir a intervenção por parte dos colaboradores da empresa, sem que haja necessidade de recorrer a serviços exteriores não previstos.
- 2.8 Fornecer os dados relativos à criança, preenchendo a Ficha de Acompanhamento BAY002-12 que é fornecida previamente ao cliente.

NORMA VIII

Direitos e Deveres da APOIO & COMPANHIA e seus colaboradores

1. São direitos da APOIO & COMPANHIA e seus colaboradores:
 - 1.1. Ser tratado com respeito e urbanidade;
 - 1.2. Ser-lhe feito o respetivo pagamento pelo trabalho efetuado, conforme acordo entre as partes;
 - 1.3. Reportar situações anómalas aos procedimentos habituais ao Cliente responsável, de forma a poder estabelecer os procedimentos a tomar como rotina;
 - 1.4. Ter conhecimento do estado de saúde, informação médica e prescrição medicamentosa de cada criança;
 - 1.5. Receber as importâncias acordadas nos prazos pré-definidos;
2. São deveres da APOIO & COMPANHIA e seus colaboradores:
 - 2.1. Respeitar e tratar com urbanidade a entidade patronal e os clientes;
 - 2.2. Ser assíduo e pontual ao serviço, exercendo com zelo e dedicação o trabalho que lhe é confiado;
 - 2.3. Não divulgar informações e guardar sigilo sobre dados relativos à Instituição e aos clientes;
 - 2.4. Preservar informações relativas à vida familiar do cliente e manter em confidencialidade de assuntos alheios ao Serviço de Babysitting;
 - 2.5. Zelar pela preservação de bens, instalações e equipamentos dos clientes;
 - 2.6. Fornecer ao cliente um relatório de acompanhamento da criança, até 3 dias após a prestação do serviço;
 - 2.7. Participar nas ações de formação proporcionadas pela entidade patronal;
 - 2.8. Guardar sigilo dos dados pessoais fornecidos no âmbito da contratação de serviço e não divulgar qualquer informação a entidades externas.

NORMA IX

Direitos e Deveres das Crianças

1. Ser-lhe proporcionado um clima de afeto, apoio e lealdade pelo colaborador.
2. O zelo pela sua saúde e segurança;
3. A guarda e cuidado pelo seu bem-estar físico, emocional e intelectual;
4. Ser-lhe prestados cuidados de higiene, alimentação, conforto, atividades lúdicas e pedagógicas;
5. Na eventualidade de se verificarem sintomas de doença ou no caso de acidente lesivo, deverão ser contactados os detentores de poder paternal e tomar as medidas de socorro necessárias, caso se justifique.

NORMA I

Passeios e deslocações

1. Todos os passeios e deslocações deverão ser custeados pelo cliente, seja em transporte próprio do profissional ou do cliente, transporte alugado ou transporte público;
2. Quando se dê o caso da deslocação ser em viaturas da empresa ou do colaborador, será debitado o valor correspondente à deslocação.
3. Os seguros aplicados são relativos a acidentes de trabalho, pelo que o cliente deverá, caso deseje, constituir um seguro de acidentes pessoal para o efeito.

NORMA XI

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da APOIO & COMPANHIA encontra-se afixado em local bem visível, contendo indicação do número de recursos humanos (direção técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definidos de acordo com a legislação em vigor.

Colaboradores

O serviço de Babysitting possui uma equipa de colaboradores aptos a desempenhar as funções inerentes à profissão, com formação adequada para o acompanhamento e vigilância das crianças. De acordo com as pretensões dos detentores de poder paternal escolhemos o profissional com o perfil mais adequado às circunstâncias do serviço.

- I. Aos nossos colaboradores é exigido:
 - I.1. Experiência no cuidado de crianças;
 - I.2. Formação técnico-profissional ou superior na área da educação;
 - I.3. Certidão do Registo Criminal;
 - I.4. Referências;
 - I.5. Seguros;
 - I.6. Curso de primeiros-socorros.

NORMA XII

Direção Técnica

A Direção Técnica desta empresa de Apoio Domiciliário compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo n.º 66/99 de 12 de Novembro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

NORMA XIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a APOIO & COMPANHIA deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XIV

Cessação do Contrato

1. O não cumprimento das normas e regras previstas no presente Regulamento, por parte do Cliente, poderá dar lugar à cessação do serviço prestado por parte da Direção da empresa.
2. Haverá lugar ainda à aplicação da cessação do serviço prestado por parte da Direção da empresa, quando pelo Cliente, no pleno gozo das suas faculdades mentais, sejam praticados actos injuriosos ou dolosos na pessoa do funcionário que procede à prestação de Serviços/Cuidados.
3. A cessação do contrato pode ter lugar por decisão de qualquer uma das partes, aplicando-se no entanto as penalidades constantes do regulamento do contrato.
4. A cessação do contrato poderá ser aplicada sempre que se verifique qualquer das situações seguintes:
 - a. Incumprimento ou recusa no pagamento das participações ou mensalidades acordadas;
 - b. Atitudes incorretas e de desrespeito sistemático, ou atos dolosos praticados na pessoa do funcionário que procede à prestação de Serviços/Cuidados.
 - c. Atitudes e comportamentos que ponham em causa o bom-nome da empresa.

NORMA XV

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a APOIO & COMPANHIA possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da empresa sempre que desejado.

CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XVI

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis da APOIO & COMPANHIA deverão informar e contratualizar com os clientes alterações ao Regulamento ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste.

NORMA XVII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela APOIO & COMPANHIA, tendo em conta a legislação em vigor sobre esta matéria.

NORMA XVIII

Disposições complementares

1. Mantém-se em vigor, todas as deliberações e disposições anteriormente emitidas à Direção da empresa, desde que não colidam com o presente Regulamento.
2. Entende-se por pagamento, o contributo financeiro que é devido ao cliente pela utilização/aquisição dos serviços prestados pela empresa, a partir do momento em que existe contratação, até ao momento em que a mesma seja cancelada ou expire.
3. Este pagamento tem por base o preçário anexo ao contrato assinado por ambas as partes.
4. No caso de clientes isolados, o encaminhamento para outros serviços, nomeadamente os de Saúde, é feito pelo Técnico responsável pela área.

NORMA XIX

Modus Operandi

1. Deverá ser feito o preenchimento da Ficha de Acompanhamento BAY002-12 onde constam, além dos contactos imediatos dos responsáveis pela(s) criança(s), o contacto do médico que assiste à mesma, ou as instalações hospitalares mais próximas e de eleição dos responsáveis, assim como localização de instalações de carácter técnico das instalações onde se encontre o profissional.
2. O babysitter deverá ser informado do local onde pode encontrar uma chave de acesso à porta principal, de forma a garantir o correcto encerramento da mesma em caso de forçada ausência, conforme ponto 1.
3. Os responsáveis pela(s) criança(s) deverão fazer-se acompanhar da Ficha de Acompanhamento destinada aos mesmos, no sentido de ter a identificação e o contacto profissional, assim como todos os contactos dos responsáveis pela empresa, que poderão prestar acompanhamento auxiliar de socorro.
4. Deverão ser acauteladas as refeições destinadas à(s) criança(s) e ao profissional, no caso de os horários contratados coincidirem com horários de refeições.