



CÓDIGO DE CONDUTA DAS FAMÍLIAS

Escola Alfabetz

Código do Documento: CCF-001

Versão: 1.1

Revisão: Anual

MENSAGEM DA DIREÇÃO

A Escola Alfabetz acredita que a educação das crianças é resultado de uma parceria sólida entre família e escola.

Quando ambas compartilham valores, objetivos e responsabilidades, criam um ambiente seguro, acolhedor e propício ao desenvolvimento integral da criança.

Este Código de Conduta estabelece princípios e orientações para fortalecer essa parceria, promovendo relações pautadas pelo respeito, pela confiança, pela comunicação transparente, pela responsabilidade e pelo compromisso com o bem-estar de toda a comunidade escolar.

Acreditamos que divergências, dúvidas e críticas fazem parte de qualquer relação humana e institucional. Por isso, a Escola Alfabetz valoriza o diálogo aberto e respeitoso e disponibiliza canais adequados para que as famílias possam apresentar suas dúvidas, sugestões, reclamações e solicitações.

Ao mesmo tempo, espera-se que todos os integrantes da comunidade escolar contribuam para a preservação de um ambiente seguro, respeitoso e saudável para crianças, famílias e colaboradores.

Este Código não tem como objetivo limitar o direito das famílias de questionar, reclamar ou apresentar opiniões, mas estabelecer parâmetros de convivência que permitam que essas manifestações sejam conduzidas de forma responsável, respeitosa e construtiva.

CAPÍTULO I

Objetivo

Este Código tem como objetivo orientar a convivência entre as famílias e a Escola Alfabetz, estabelecendo direitos, deveres, responsabilidades e princípios que contribuam para um ambiente



+55 27 3029 1110



recepcao@alfabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

educacional seguro, respeitoso, colaborativo e centrado no desenvolvimento integral da criança.

CAPÍTULO II

Abrangência

Este Código aplica-se a:

- Pais;
- Mães;
- Responsáveis legais;
- Familiares autorizados;
- Representantes da criança;
- Demais pessoas autorizadas a manter relacionamento institucional com a escola.

As disposições deste Código aplicam-se às interações presenciais e, quando pertinente, às interações realizadas por meios digitais relacionadas à comunidade escolar.

CAPÍTULO III

Princípios

A relação entre família e escola será baseada em:

- respeito mútuo;
- confiança;
- diálogo;
- cooperação;
- ética;
- transparência;
- responsabilidade compartilhada;
- proteção da dignidade das pessoas;
- preservação da privacidade;
- boa-fé;
- foco no interesse e no bem-estar da criança.

A Escola Alfabetz reconhece que famílias e profissionais podem possuir opiniões diferentes. Divergências deverão ser tratadas de maneira respeitosa e pelos canais institucionais adequados.



+55 27 3029 1110



recepcao@alfabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

CAPÍTULO IV

Direitos das Famílias

As famílias têm direito a:

- receber atendimento respeitoso e cordial;
- conhecer a proposta pedagógica da escola;
- acompanhar o desenvolvimento da criança;
- participar das reuniões promovidas pela escola;
- solicitar esclarecimentos sobre questões pedagógicas e administrativas;
- ser informadas sobre ocorrências relevantes envolvendo seus filhos;
- apresentar sugestões, elogios, críticas e reclamações pelos canais institucionais;
- receber tratamento isonômico e respeitoso;
- ter suas manifestações analisadas de boa-fé pela instituição;
- receber informações compatíveis com os limites de confidencialidade e proteção de dados aplicáveis.

A apresentação de reclamações, críticas ou sugestões pelos canais institucionais não poderá, por si só, resultar em qualquer forma de retaliação à família ou à criança.

CAPÍTULO V

Responsabilidades das Famílias

Compete às famílias:

- manter atualizados os dados cadastrais;
- informar alterações de saúde ou necessidades específicas da criança;
- cumprir os horários de entrada e saída;
- respeitar os procedimentos de segurança da escola;
- acompanhar comunicados enviados pela instituição;
- comparecer às reuniões quando convocadas;
- colaborar com as orientações pedagógicas;
- cumprir as obrigações contratuais e financeiras;
- informar previamente alterações relacionadas às pessoas autorizadas a retirar a criança;
- respeitar as normas institucionais;
- preservar a privacidade e a dignidade das demais crianças, famílias e colaboradores;
- utilizar os canais institucionais para tratar questões relacionadas à escola;
- colaborar de forma respeitosa na resolução de conflitos.



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

CAPÍTULO VI

Comunicação com a Escola

A comunicação entre famílias e escola deverá ocorrer, preferencialmente, pelos canais oficiais definidos pela Alphabetz.

A escola compromete-se a responder às solicitações em prazo razoável, observando a natureza, a urgência e a complexidade de cada demanda.

Assuntos pedagógicos deverão ser tratados inicialmente com os professores responsáveis e, quando necessário, com a Coordenação Pedagógica.

Questões administrativas, financeiras ou contratuais deverão ser conduzidas pelo setor competente.

Quando uma situação envolver diferentes áreas da instituição, a escola poderá direcionar a família ao profissional ou setor responsável pela condução adequada da demanda.

As famílias deverão evitar a utilização de canais coletivos ou públicos para tratar de situações individuais que possam envolver informações pessoais, questões pedagógicas, financeiras, disciplinares ou relacionadas a crianças específicas.

CAPÍTULO VII

Relacionamento com os Colaboradores

A Alphabetz mantém compromisso com o respeito, a dignidade e a segurança de seus profissionais.

Espera-se que todas as famílias:

- tratem os colaboradores com cordialidade;
- mantenham postura respeitosa;
- utilizem linguagem adequada;
- respeitem os horários de atendimento;
- respeitem as atribuições profissionais de cada colaborador;
- evitem discussões diante das crianças;
- utilizem os canais institucionais para manifestações, reclamações e divergências;
- não interrompam atividades pedagógicas para tratar de questões particulares;
- não abordem colaboradores de maneira intimidatória ou constrangedora.

Não serão admitidos:



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

- ofensas;
- ameaças;
- agressões verbais;
- agressões físicas;
- intimidação;
- assédio;
- discriminação;
- constrangimento;
- perseguição;
- exposição indevida de colaboradores;
- divulgação deliberada de informações pessoais de colaboradores;
- comportamento que comprometa a segurança física ou emocional de profissionais ou demais membros da comunidade escolar.

Ocorrências dessa natureza poderão resultar na adoção de medidas administrativas e, quando aplicável, das medidas legais cabíveis.

CAPÍTULO VIII

Convivência entre Famílias

A convivência entre as famílias deverá observar:

- respeito;
- cordialidade;
- cooperação;
- respeito às diferenças;
- preservação da privacidade;
- cuidado com a exposição de crianças e famílias.

As famílias não deverão tentar resolver diretamente conflitos envolvendo outras crianças ou seus responsáveis.

Situações que envolvam conflitos entre crianças deverão ser comunicadas à escola, que avaliará a situação e adotará as providências pedagógicas e institucionais cabíveis.

É vedada a divulgação de informações, fotografias, vídeos ou outros registros de outras crianças sem a devida autorização ou fundamento legal aplicável.



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

CAPÍTULO IX

Redes Sociais, WhatsApp e Comunicação Digital

A Alphabetz reconhece a importância das redes sociais e das ferramentas digitais na comunicação contemporânea e espera que sua utilização relacionada à comunidade escolar seja pautada pela responsabilidade, respeito e boa-fé.

As famílias comprometem-se a:

- utilizar os canais institucionais para a resolução de conflitos;
- preservar a imagem, a privacidade e a dignidade das crianças, famílias e colaboradores;
- evitar a divulgação deliberada de informações comprovadamente falsas ou de acusações sabidamente inverídicas que possam causar danos à comunidade escolar;
- não divulgar dados pessoais, documentos, mensagens privadas ou informações confidenciais de terceiros sem autorização ou fundamento legal;
- não utilizar grupos de WhatsApp ou redes sociais para constranger, ameaçar, intimidar ou expor membros da comunidade escolar;
- evitar a transformação de situações individuais em conflitos coletivos;
- respeitar o direito de imagem e a privacidade das demais crianças.

Críticas, sugestões e reclamações são legítimas e poderão ser apresentadas pelas famílias. Sempre que relacionadas à escola, recomenda-se que sejam encaminhadas inicialmente pelos canais institucionais, permitindo que a instituição conheça os fatos, analise a situação e busque uma solução.

A utilização das redes sociais para manifestações legítimas não será considerada, por si só, descumprimento deste Código. O foco da instituição será a preservação do respeito, da privacidade, da segurança e da dignidade das pessoas envolvidas.

CAPÍTULO X

Registros de Imagem, Áudio e Vídeo

Para preservar a privacidade e a segurança da comunidade escolar, as famílias deverão observar as seguintes orientações:

- não realizar gravações de áudio ou vídeo de professores, colaboradores, crianças ou outras famílias sem autorização ou fundamento legal aplicável;
- não fotografar ou filmar crianças de terceiros sem a devida autorização;
- não divulgar imagens, vídeos ou áudios envolvendo terceiros em redes sociais, grupos de mensagens ou outros meios sem autorização ou fundamento legal aplicável;
- não utilizar gravações realizadas no ambiente escolar para constranger, intimidar ou expor qualquer membro da comunidade escolar;



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

- respeitar orientações específicas da escola sobre registros durante eventos, reuniões, apresentações e atividades pedagógicas.

A escola poderá estabelecer regras específicas para registros de imagem e vídeo em eventos institucionais, considerando a segurança, a privacidade e o direito de imagem das crianças e demais participantes.

CAPÍTULO XI

Conduta nas Dependências da Escola

Ao acessar as dependências da Alfabetz, as famílias deverão:

- respeitar os procedimentos de entrada e identificação;
- permanecer nos ambientes autorizados;
- respeitar horários e orientações dos colaboradores;
- não interromper aulas ou atividades pedagógicas;
- não acessar espaços restritos sem autorização;
- não abordar ou confrontar outras crianças;
- não abordar colaboradores de forma agressiva ou intimidatória;
- evitar discussões ou situações de conflito diante das crianças;
- respeitar as normas de segurança da instituição.

Em situações de comportamento que possa comprometer a segurança ou o funcionamento das atividades escolares, a escola poderá solicitar que a pessoa deixe o ambiente e, quando necessário, adotar outras medidas administrativas cabíveis.

CAPÍTULO XII

Entrada e Saída das Crianças

Somente pessoas previamente autorizadas poderão retirar a criança da escola.

Qualquer alteração deverá ser comunicada antecipadamente pelos canais oficiais.

Por razões de segurança, a escola poderá solicitar documento de identificação.

A liberação da criança para pessoa que não esteja previamente autorizada no formulário de matrícula somente ocorrerá mediante autorização do responsável legal, conforme os procedimentos definidos pela escola.



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

Em situações excepcionais, a escola poderá adotar procedimentos adicionais de confirmação para garantir a segurança da criança.

CAPÍTULO XIII

Saúde da Criança

As famílias deverão:

- comunicar doenças infectocontagiosas;
- informar alergias;
- atualizar informações médicas relevantes;
- informar necessidades específicas relacionadas à saúde;
- seguir os procedimentos definidos pela escola para administração de medicamentos.

A escola poderá solicitar afastamento temporário da criança quando houver risco à saúde coletiva, observando orientações médicas, sanitárias e os procedimentos institucionais aplicáveis.

CAPÍTULO XIV

Convivência Escolar e Proteção das Crianças

As famílias comprometem-se a:

- incentivar atitudes de respeito;
- apoiar o desenvolvimento socioemocional da criança;
- colaborar na resolução de conflitos;
- evitar incentivar comportamentos discriminatórios ou violentos;
- não estimular atitudes de vingança ou retaliação;
- orientar a criança sobre respeito às diferenças;
- comunicar à escola situações que possam comprometer a segurança ou o bem-estar das crianças.

Situações de bullying, agressões, discriminação ou outros conflitos serão tratadas conforme as políticas institucionais da Alphabetz, considerando a natureza e a gravidade de cada situação.

A escola buscará atuar de maneira educativa, preventiva e proporcional, preservando, sempre que possível, a privacidade das pessoas envolvidas.



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

CAPÍTULO XV

Privacidade e Proteção de Dados

A escola tratará os dados pessoais de crianças, famílias e colaboradores em conformidade com a legislação aplicável e com suas políticas internas de privacidade e proteção de dados.

As famílias comprometem-se a respeitar a privacidade das demais crianças, colaboradores e famílias.

Informações pessoais, registros escolares, documentos, imagens, mensagens privadas e demais informações de natureza confidencial não deverão ser compartilhados ou divulgados indevidamente.

A escola poderá limitar o fornecimento de informações sobre terceiros em razão de deveres de confidencialidade, privacidade e proteção de dados.

CAPÍTULO XVI

Reclamações e Resolução de Conflitos

A Escola Alphabetz reconhece o direito das famílias de apresentar dúvidas, críticas, sugestões e reclamações.

Sempre que surgir qualquer divergência, a escola buscará solucioná-la por meio do diálogo, da escuta e da análise dos fatos.

Sempre que possível, deverá ser observada a seguinte ordem de atendimento:

1. Professor responsável;
2. Coordenação Pedagógica;
3. Direção Escolar.

A ordem acima poderá ser flexibilizada quando a natureza, a urgência ou a gravidade da situação justificar o encaminhamento direto a outro responsável institucional.

As famílias deverão evitar confrontos diretos com colaboradores ou outras famílias para solucionar conflitos.

A Alphabetz prioriza soluções colaborativas, respeitosas e centradas no interesse e no bem-estar da criança.



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

CAPÍTULO XVII

Descumprimento do Código

O descumprimento deste Código poderá ensejar medidas proporcionais à natureza, à gravidade, à frequência e às circunstâncias da situação.

Entre as medidas possíveis estão:

- orientação formal;
- reunião com a Direção;
- registro da ocorrência;
- plano de orientação ou acompanhamento;
- advertência institucional;
- restrição de acesso a determinados ambientes, quando necessária para preservar a segurança ou o funcionamento da escola;
- adoção de medidas previstas no contrato ou nas normas institucionais;
- adoção das medidas administrativas ou judiciais cabíveis em situações de violência, ameaça ou outras condutas ilícitas.

A reincidência poderá ser considerada na definição das medidas aplicáveis.

As medidas serão aplicadas de forma proporcional e fundamentada, sempre que possível mediante registro dos fatos e oportunidade de manifestação das partes envolvidas.

A adoção de medidas previstas neste Código não impede a escola de adotar providências imediatas quando houver risco à integridade física, emocional ou à segurança de qualquer membro da comunidade escolar.

CAPÍTULO XVIII

Não Retaliação

A Escola Alphabetz valoriza a liberdade de manifestação das famílias e reconhece a importância de receber críticas, sugestões e reclamações para o aprimoramento contínuo de seus processos.

Nenhuma família ou criança será submetida a tratamento desfavorável exclusivamente pelo fato de apresentar uma reclamação, sugestão ou crítica de boa-fé.

Da mesma forma, a manifestação deverá respeitar os princípios de boa-fé, respeito, veracidade e responsabilidade previstos neste Código.



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

CAPÍTULO XIX

Disposições Finais

Este Código integra o conjunto de normas institucionais da Escola Alfabetz e complementa o Regimento Interno, o Contrato de Prestação de Serviços Educacionais e as demais políticas internas da instituição.

Em caso de eventual divergência entre este Código e normas legais ou contratuais aplicáveis, prevalecerão as disposições legais e contratuais pertinentes.

A efetivação ou renovação da matrícula implica ciência das normas institucionais aplicáveis e compromisso da família em colaborar para a construção de um ambiente escolar seguro, respeitoso e alinhado aos valores da instituição.

A escola poderá revisar este Código periodicamente, sempre que necessário para aprimorar seus procedimentos, adequá-lo à legislação aplicável ou às necessidades da comunidade escolar.

A Alfabetz acredita que a educação é uma responsabilidade compartilhada.

O respeito mútuo, a confiança, o diálogo e a cooperação são os alicerces de uma parceria capaz de proporcionar às crianças experiências significativas de aprendizagem, desenvolvimento e convivência.

APROVAÇÃO

Markson Borges Oliveira
Diretor Executivo / CEO
Escola Alfabetz

Vitória – ES
06 de agosto de 2026

Versão: 1.1
Revisão prevista: Agosto de 2027



+55 27 3029 1110



recepcao@alfabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES