



**CERCIOEIRAS - COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO DE CIDADÃOS  
COM INCAPACIDADE, CRL**

# Regulamento Interno

---

## Unidade Residencial

Aprovado em Assembleia-geral de 29.03.2006

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 15.11.2010


Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 15.11.2012

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 12.11.2014

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 24.11.2015


Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 20.11.2017

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 27.03.2018

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

## Índice:

CAPÍTULO I - Disposições Gerais .....	3
CAPÍTULO II – Órgãos e Estrutura em Geral .....	8
CAPÍTULO III - Recursos.....	9
<b>Secção I - Recursos Financeiros.....</b>	<b>9</b>
<b>Secção II - Recursos Humanos.....</b>	<b>12</b>
CAPÍTULO IV - Estrutura e Organização dos Serviços.....	13
<b>Secção I - Estrutura dos serviços .....</b>	<b>13</b>
<b>Secção II - Condições de Funcionamento .....</b>	<b>15</b>
<b>Secção III - Instalações e Equipamentos .....</b>	<b>18</b>
CAPÍTULO V - Direitos e Deveres .....	19
<b>Secção I - Direitos e Deveres dos Clientes .....</b>	<b>19</b>
<b>Secção II - Direitos e Deveres dos Colaboradores .....</b>	<b>21</b>
CAPÍTULO VI - Disposições Finais .....	22
ANEXO 1 .....	26

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

## **CAPÍTULO I - Disposições Gerais**

### **Artigo 1º**


#### **Denominação e Localização**

1. **A CERCIOEIRAS - Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidade, CRL**, é uma Cooperativa de Solidariedade Social e Utilidade Pública, com sede na Rua 7 de Junho nº 57, 2730-174 Barcarena.
2. A **Unidade Residencial da CERCIOEIRAS** é uma Resposta Social que visa a prestação de serviços de alojamento a pessoas com Deficiência Intelectual com limitações da atividade e restrições na participação, decorrentes de alterações nas estruturas e funções e da existência de barreiras no ambiente. Constitui-se como uma Resposta Social, desenvolvida em equipamento, que tem como objetivo principal promover e disponibilizar condições que contribuam para uma vida com qualidade e para a plena integração social dos seus clientes.
3. **O Regulamento Interno da Unidade Residencial** abrange todas as disposições internas em vigor e é de aplicação geral.
4. Fazem parte integrante deste Regulamento, os seguintes documentos em anexo:
  - Anexo I – Organigrama da CERCIOEIRAS
  - Anexo II - Regime Jurídico e Normativo Aplicável
  - Anexo III – Mapa de Pessoal e Horários (em papel, afixado nos Placards);
  - Anexo IV – Descrição de Funções (disponível na secretaria e no SIG).

### **Artigo 2º**

#### **Missão e Visão da CERCIOEIRAS**

1. A CERCIOEIRAS tem como **missão** “Integrar, educando, reabilitando e cuidando, ao longo da vida, os clientes e suas famílias, com excelência e sustentabilidade”.
2. A **visão** da CERCIOEIRAS é ser “uma organização de excelência e referência na construção de uma sociedade inclusiva”.
3. A CERCIOEIRAS pauta-se pelos seguintes **valores**:


	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

- a) **Respeito pela pessoa** Pautar a nossa conduta por princípios éticos de cordialidade, responsabilidade, privacidade, confiança e transparência na relação com as partes interessadas.
- b) **Qualidade e Excelência** Procurar a melhoria contínua dos serviços prestados, tendo em conta as necessidades e expectativas das partes interessadas, promovendo a sua participação e envolvimento, cumprindo os requisitos legais.
- c) **Responsabilidade Social** Corresponsabilizar, envolvendo as partes interessadas, na construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.
- d) **Inovação e Empreendedorismo** Estar aberto à mudança, intervindo com criatividade e flexibilidade, transformando, em permanência, o contexto onde nos inserimos.
- e) **Cooperação** Promover o trabalho em equipa e em parceria, valorizando a complementaridade, as competências e as realizações pessoais.
- f) **Responsabilidade Ambiental** Contribuir para a melhoria e qualidade do meio ambiente, sensibilizando e atuando para a eficiência energética, a redução de desperdícios, a reutilização e o respeito pelos recursos naturais.
- g) **Diversidade** Promover a diversidade e a igualdade de oportunidades independentemente da origem cultural, étnica, social, religião, orientação sexual, género, idade, características físicas e estilo pessoal.


### **Artigo 3º**

#### **Objetivos**

- 1. A Unidade Residencial tem como objetivos:
  - a) Dar uma resposta residencial a pessoas cujos défices de autonomia não são compatíveis com projetos de residência Autónoma, e que não dispõem de uma solução natural;
  - b) Promover uma Ocupação dos tempos livres dos Clientes com atividades por eles valorizadas, e que de alguma forma, reforcem a autoestima pessoal e a capacidade de organização das atividades de vida diária;
  - c) Promover a interação com a família e com a comunidade;
  - d) Garantir um acompanhamento médico eficaz e de acordo com as necessidades dos clientes;

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

- e) Proporcionar programas de colônia de férias, durante o mês de Agosto, a clientes cujo suporte familiar é inexistente, ou para proporcionar às famílias oportunidade de usufruírem de momentos de descanso e lazer;
- f) Realizar de forma pontual, e tendo em conta eventual existência de vagas, apoios temporários a clientes da CERCIOEIRAS de outras Respostas sociais.

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

## Artigo 4º



**CERCIOEIRAS**

Política da Qualidade

### Política da Qualidade

A CERCIOEIRAS é uma Cooperativa de Solidariedade Social que atua, preferencialmente, no Concelho de Oeiras através de programas no âmbito da intervenção precoce, da formação e educação, de lar residencial e das atividades ocupacionais, terapêuticas, educativas, de lazer e de tempos livres.

Promove, ainda, atividades para erradicar a pobreza, a exclusão social e garantir os cuidados de saúde e de educação, para todos.

No desenvolvimento da sua atividade compromete-se a:

Atuar na melhoria contínua dos serviços procurando, sempre, a satisfação das necessidades e expectativas das pessoas com deficiência, com incapacidades ou em situação de risco, bem como das pessoas das comunidades em que atuamos.

Apoiar os clientes, em contexto institucional, domiciliário e comunitário, habilitando e reabilitando, com vista à melhoria da sua autonomia e qualidade de vida, bem como responder às expectativas e necessidades das famílias.

Promover a inclusão dos clientes, sensibilizando e incentivando a co-responsabilização da comunidade.

Atuar, garantindo que todas as pessoas com deficiência têm direito à saúde, à educação e aos apoios sociais de que necessitam.

Garantir a excelência nos serviços, melhorando continuamente a eficácia e eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade, com equipas qualificadas, motivadas e centradas no cliente.

Cumprir os requisitos legais e normativos que enquadram a sua atividade e criar sinergias com as comunidades, nomeadamente através de parcerias, que garantam a partilha de recursos e o cumprimento integral da nossa Missão.

Assegurar que todos os seus clientes e colaboradores se encontram informados, empenhados e comprometidos com a Política da Qualidade, com a proteção do ambiente e com as normas de segurança, participando ativamente na sua implementação.

Assumir, ao nível da gestão de topo e dos outros níveis hierárquicos da organização, a criação das condições para a compreensão, o respeito e a promoção da Diversidade por e de todas as pessoas.

Barcarena, 9 de maio de 2016


**COOPERATIVA  
DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO  
DE CIDADÃOS  
COM INCAPACIDADE, CRL**

Rua 7 de Junho, 57 - 2730-174 Barcarena  
t. 214 239 680 | f. 214 239 689  
geral@cercioeiras.pt | www.cercioeiras.pt  
NIF. 500 661 952 | Capital social. 2.500€



A Direção



	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

## **Artigo 5º**

### **Partes Interessadas**

1. Partes Interessadas são todas as pessoas e entidades, públicas ou privadas, envolvidas e participantes, direta ou indiretamente na CERCIOEIRAS, e cujo contributo é fundamental para a concretização da sua missão e do seu sucesso.
2. De uma forma geral, as Partes Interessadas da CERCIOEIRAS são:
  - Clientes (incluem-se as Famílias)
  - Colaboradores (incluem-se os Voluntários)
  - Parceiros
  - Entidades Tutelares/Públicas
  - Comunidade
  - Fornecedores

O seu desdobramento, os seus requisitos encontram-se na rede, na tabela “Partes Interessadas CERCIOEIRAS.

3. A CERCIOEIRAS privilegia formas atuantes de trabalho em rede e articulação com a comunidade em que se integra, respeitando e promovendo parcerias para acrescentar valor às suas atividades e às desenvolvidas pelos parceiros.

## **Artigo 6º**


### **Área de Influência**

1. A CERCIOEIRAS tem como área de influência o concelho de Oeiras e limítrofes (Amadora, Cascais, Lisboa e Sintra).

## **Artigo 7º**

### **Regime Jurídico e Normativo Aplicável**

1. A CERCIOEIRAS rege-se pelo Código Cooperativo, pela legislação das Instituições Particulares de Solidariedade Social e pela demais legislação em vigor.

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

## **CAPITULO II – Órgãos e Estrutura em Geral**

### **Artigo 8º**

#### **Enumeração e Natureza dos Órgãos**


1. A CERCIOEIRAS é composta, de acordo com os seus estatutos, pelos seguintes órgãos Sociais:
  - a) Assembleia Geral
  - b) Direção
  - c) Conselho Fiscal
2. A Direção é o órgão de administração e representação da CERCIOEIRAS.
3. A estrutura organizacional da CERCIOEIRAS está representada no Organigrama constante do Anexo I.
4. A Unidade Residencial é assegurada pela seguinte equipa:
  1. Direção Técnica;
  2. Equipa Técnica;
  3. Equipa Operacional;
  4. Área Administrativa;
  5. Médico Psiquiatra;
  6. Serviços Gerais.

### **Artigo 9º**

#### **Nomeação dos dirigentes e Responsabilidades atribuídas**

1. A nomeação do titular da Direção Executiva é feita pela Direção da CERCIOEIRAS.
2. As responsabilidades atribuídas à Direção Executiva são as previstas na legislação aplicável e as que a Direção da CERCIOEIRAS lhe atribuir e que se encontram descritas na Descrição de Funções.
3. A nomeação do titular do Diretor Técnico é feita pela Direção da CERCIOEIRAS, sob proposta da Direção Executiva.
4. As responsabilidades atribuídas às Direções Técnicas das Respostas Sociais, das Coordenações das Respostas Sociais/Serviços, da Área da Qualidade, dos Recursos Humanos, da área da Comunicação, dos Serviços de Apoio e Suporte e dos Serviços Administrativos/Financeiros, são as previstas na legislação aplicável e as que a Direção Executiva lhes atribuir e que se encontram descritas na Descrição de Funções.



	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

## **CAPÍTULO III - Recursos**

### **Secção I - Recursos Financeiros**

#### **Artigo 10º**


##### **Receitas da UR**

1. São receitas da UR as que resultarem do desenvolvimento da sua atividade, nos termos da legislação em vigor e dos acordos estabelecidos, nomeadamente:
  - a) As verbas correspondentes à comparticipação da segurança social, e/ou de outros serviços públicos pelos serviços prestados aos clientes ao abrigo dos Acordos de Cooperação, em vigor;
  - b) Comparticipações Familiares de acordo com a legislação em vigor;
  - c) Verbas resultantes da prestação de serviços aos clientes que não se encontrem ao abrigo de Acordos de Cooperação.

#### **Artigo 11º**

##### **Comparticipação do Cliente**

1. Todos os clientes pagam 12 comparticipações anuais salvo deliberação da Direção.
2. No ato da celebração do contrato de prestação de serviços entre cliente, seus familiares, tutores ou seus representantes e CERCIOEIRAS, será devida, pelo primeiro, uma taxa de inscrição, fixada e revista, anualmente, pela Direção.
3. Salvo em casos devidamente fundamentados e autorizados pelo Direção, a falta de pagamento por um período igual ou superior a 2 meses, será motivo de suspensão ou cessação do serviço ou exclusão da Resposta Social/Serviço.
4. Ao cliente, familiar ou seu representante legal serão sempre passados recibos de quitação das comparticipações pagas, único elemento de prova de pagamento.
5. Nos casos em que se verifique a utilização de mais de uma Resposta Social/Serviço por mais de um elemento do mesmo agregado familiar (irmãos/conjuge), a comparticipação referente ao segundo será reduzida em 20%.
6. Exceções a estas normas são determinadas pela Direção da CERCIOEIRAS.
7. Anualmente, em julho, os clientes fazem renovação da frequência, através do pagamento de uma inscrição anual, cujo valor é deliberado, anualmente, pelo

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

Direção. No caso de estarem inscritos, no CAO e na UR, o pagamento é realizado somente no CAO.

8. A frequência do cliente na Unidade Residencial pressupõe o pagamento de uma comparticipação familiar.
9. O valor das comparticipações familiares é atribuído anualmente em função da capitação do agregado familiar e da avaliação socioeconómica de cada situação. O cálculo da comparticipação familiar é feito do seguinte modo:

$$RC = \frac{RAF}{12 - D}$$

N

Sendo que:

**RC:** *Rendimento per capita mensal (rendimentos de trabalho dependente/independente; pensões; prestações sociais; bolsas de estudo e formação; rendimentos prediais e capitais e outras fontes de rendimentos)*

**RAF:** Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)


**D:** Despesas mensais fixas (renda da casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria; passe social (para deslocações dentro da área de residência); despesa pela comparticipação em ERPI – Estrutura Residencial para Idosos. O valor de máximo do total das despesas a considerar para cálculo de mensalidade é correspondente ao valor do RMMG do corrente ano.

**N:** Número de elementos do agregado familiar.

a) A percentagem a aplicar sobre o RC que determinará a comparticipação familiar do cliente é revista anualmente pela Direção da CERCIOEIRAS, segundo orientações da tutela.

b) As comparticipações familiares são objeto de revisão anual.


10. Em casos de manifesta dificuldade no apuramento da real condição socioeconómica do cliente, e/ou os documentos solicitados não sejam entregues na sua totalidade ou no prazo previsto, a CERCIOEIRAS, reserva-se no direito de aplicar a comparticipação familiar máxima.
11. O montante máximo da comparticipação familiar não excede o custo médio real do cliente e o mesmo é definido, anualmente, pela Direção.

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

### **Artigo 12º**

#### **Pagamentos e Cobranças**

1. A comparticipação familiar é liquidada até ao dia 08 do próprio mês;
2. O pagamento será efetuado por transferência bancária ou cheque à ordem da CERCIOEIRAS, ou em numerário entregue na secretaria;
3. Quando se verificar uma mudança da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva capitação, mediante pedido expresso do próprio ou da família e mediante a comprovação da referida alteração, poderá, quando tal for decidido pela Direção da CERCIOEIRAS, ser alterado o valor da respetiva comparticipação familiar;
4. A falta de pagamento da comparticipação familiar, num período igual ou superior a 2 meses, será motivo de suspensão ou cessação do serviço;
5. Só serão considerados descontos na comparticipação familiar aplicada nas faltas por doença e mediante apresentação de atestado médico, entregue no prazo de 5 dias úteis;
  - a) A partir de 15 dias seguidos, incluindo feriados e fins de semana, aplica-se 10% de desconto na Comparticipação Familiar;
  - b) Mais de 30 dias seguidos, o desconto é de 20%, sendo obrigatório o pagamento de 80% para manter a vaga.
6. Outras faltas, só poderão ser consideradas, mediante informação por escrito, entregue no prazo de 5 dias e analisadas pela Direção da CERCIOEIRAS;
7. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal sempre que se verifique a frequência na instituição por mais do que um elemento do agregado familiar.
8. Por motivos de ordem técnica o desconto só será realizado no mês seguinte.
9. Consideram-se despesas extraordinárias:
  - a) Medicamentos;
  - b) Fraldas;
  - c) Produtos de Apoio;
  - d) Produtos de higiene pessoal;
  - e) Cuidados médicos e de enfermagem;
  - f) Transportes excecionais e não previstos;
    - a. Acompanhamento a consultas no valor de 20,00€;

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

- b. Aquisição de bens/produtos pessoais e serviços indispensáveis ao bem-estar do cliente;
- c. Colónias de férias:
  - Colónia de Agosto – valor diário determinado anualmente pelo Direção;
  - Outras colónias – valor global determinado pela Direção Técnica da Unidade Residencial aquando da aprovação/divulgação da mesma.

## **Secção II - Recursos Humanos**

### **Artigo 13º**


#### **Gestão Recursos Humanos**

1. A CERCIOEIRAS tem um quadro de pessoal próprio.
2. Os Recursos Humanos da CERCIOEIRAS regem-se pelo Código de Trabalho em vigor, pelo Contrato Coletivo de Trabalho das Instituições Particulares de Solidariedade Social e, ainda, pelos demais documentos orientadores existentes e aplicáveis na e à CERCIOEIRAS.
3. A CERCIOEIRAS rege-se pelas normas de segurança, higiene e saúde no trabalho aplicáveis.
4. A Unidade residencial não possui quadro de pessoal próprio, sendo os recursos humanos disponibilizados pela CERCIOEIRAS.

### **Artigo 14º**

#### **Política de Formação**

1. Cada colaborador pode usufruir 35 horas de dispensa para formação, por ano, com autorização prévia do superior hierárquico.
2. Sempre que se verifique pertinente para o desempenho da função esse prazo poderá ser alargado, após apreciação do pedido pela Direção Executiva, com o parecer do Diretor Técnico.

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>


## **CAPITULO IV - Estrutura e Organização dos Serviços**

### **Secção I - Estrutura dos serviços**

#### **Artigo 15º**

##### **Serviços e Cuidados a Prestar aos Clientes**

1. A Unidade Residencial disponibiliza os seguintes serviços aos clientes:
  - a. Higiene pessoal;
  - b. Alimentação (pequeno almoço, almoço, lanche, jantar); especificar de 2ª a 6ª feira e sábados, domingos feriados e mês de agosto;
  - c. Tratamento da roupa;
  - d. Assistência medicamentosa;
  - e. Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado;
  - f. Acompanhamento na residência ou exterior;
  - g. Terapias;
  - h. Aquisição de bens/produtos e serviços;
  - i. Atividades Socioculturais;
  - j. Acompanhamento a consultas;
  - k. Orientação ao cliente e cuidadores informais.
  
2. A Higiene dos clientes é realizada diariamente e sempre que necessário de acordo com as necessidades do cliente.
3. O cliente pode optar por dieta ou refeição normal. A dieta implica uma prescrição médica ou pedido formal da família.
4. O tratamento da roupa é realizado diariamente.
5. Os bens pessoais dos clientes devem de estar identificados e são registados, em inventário existente para esse efeito, sendo assegurados os cuidados com os mesmos.
6. A CERCIOEIRAS não se responsabiliza por eventuais percas ou danos de Bens Pessoais dos seus clientes.
7. Em caso de doença ou acidente, a Equipa Técnica da Unidade Residencial obriga-se a comunicar imediatamente ou tão breve quanto possível, ao responsável legal do cliente.


	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

- a. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte acompanhado do cliente ao Centro de Saúde ou à Unidade Hospitalar.
  - b. O responsável legal, depois de informado pela Equipa Técnica, será responsável pelo acompanhamento do cliente, no Centro de Saúde ou na Unidade Hospitalar.
  - c. Tratando-se de doença infecto-contagiosa o cliente não poderá retomar a frequência da Unidade Residencial sem uma declaração médica atestando já não haver risco de contágio, de forma a salvaguardar o bem-estar dos restantes clientes e colaboradores da Resposta Social.
8. A administração de medicação, ao cliente, durante o período de permanência na Unidade Residencial, carece de apresentação de prescrição médica.

### **Artigo 16º**

#### **Horário de Funcionamento**

1. Os serviços da CERCIOEIRAS estão em funcionamento, de acordo com os horários que se seguem:
  - a) **Serviços Administrativos e Secretaria** - Todos os dias úteis das 8h30 às 18h00 horas, sem interrupção para almoço, embora com capacidade reduzida para a prestação de serviços entre as 13h00 e as 14h00, com exceção do mês de Agosto em que o horário de funcionamento é de 2ª a 6ª feira, das 09h00 às 17h30.
  - b) **Atendimento às Partes Interessadas** - O atendimento é feito no horário normal de expediente, pela **Técnica de Serviço Social, Direções Técnicas/Coordenações e/ou Direção Executiva**, preferencialmente, com marcação prévia.
2. A Unidade Residencial funciona de 2ª a 6ª feira, entre as 17h00 e as 9h30 da manhã.
3. A Unidade Residencial funciona sábados, domingos e feriados, das 00h00 às 24h00.
4. A Unidade Residencial encerra no mês de Agosto para todos os clientes que têm família.
5. Excecionalmente e, a pedido por escrito, os clientes internos e/ou externos poderão frequentar a Colónia de férias de Agosto da Unidade Residencial num período não superior a 15 dias sendo os valores diários deliberados, anualmente, pelo Direção. Os pedidos de frequência para os clientes internos da Unidade Residencial têm de ser

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

efetuados até dia 15 de março do ano correspondente. O período de inscrição para os outros clientes da CERCIOEIRAS e clientes externos, decorre durante o mês de abril.

6. Encerra, ainda, no Natal e na Páscoa.
7. Se o Representante Legal se apresenta incapacitado temporária ou permanentemente, poderá, através de pedido realizado por escrito e atestado médico, ser considerada a permanência do cliente na Unidade Residencial.

## **Secção II - Condições de Funcionamento**

### **Artigo 17º**


#### **Candidatura**

1. Para a inscrição deve ser preenchida a Ficha de Candidatura Parte 1, a ser entregue ao Técnico de Serviço Social.
2. O Técnico de Serviço Social analisa o pedido de inscrição e verifica a existência de vagas junto do Diretor Técnico da Unidade Residencial;
3. Se houver vagas o Diretor Técnico atuará de acordo com o sistema de gestão de qualidade, em vigor, na CERCIOEIRAS;
4. Se não houver vagas o Técnico de Serviço Social:
  - a) Remete o pedido para lista de espera da Unidade Residencial;
  - b) Informa o candidato, por escrito, da posição que ocupa na lista de espera.
  - c) Contacta anualmente, através de ofício, os candidatos em lista de espera, de forma a aferir o interesse na continuidade da candidatura e a atualizar a informação social constante nas fichas de inscrição.
5. É da responsabilidade do candidato a resposta ao referido ofício, manifestando o interesse na continuidade em lista de espera, sob pena de a candidatura deixar de ser considerada.

### **Artigo 18º**


#### **Gestão da Lista de Espera**

1. A lista de espera assegura a priorização das candidaturas do Concelho de Oeiras e limítrofes, de acordo com os critérios definidos, caso não existam vagas:
2. A ordenação da lista de espera respeitará os seguintes critérios:
  - a. **1º Rede familiar**

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

- a) 3 pontos – Situação familiar grave ou inexistente (situação de maus tratos e negligência, falecimento, hospitalização do prestador de cuidados).
- b) 2 pontos – Rede de suporte familiar com dificuldade em responder às necessidades do candidato (idade igual ou superior a 65 anos de idade, problemas de saúde (doença crónica grave ou com mobilidade reduzida); grave situação social: problemas habitacionais, precaridade económica.
- c) 1 ponto – Rede de suporte familiar
- b. 2º - Isolamento social**
  - a) 3 pontos – Candidato sem suporte de rede formal (em casa)
  - b) 2 pontos – Candidato com apoio de rede formal noutras respostas, ex: escola, apoio domiciliário, centros sociais e paroquiais, outros)
  - c) 1 ponto – Candidato frequenta a resposta social em outra instituição
- c. 3º Área de residência**
  - a) 3 pontos – Candidato residente no concelho de Oeiras
  - b) 2 pontos – Candidato residente nos outros concelhos
- b) Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o Técnico de Serviço Social informa o(s) candidato(s), por escrito, dos critérios da lista de espera e que a posição depende da ponderação dos mesmos.
- c) Anualmente, os candidatos em Lista de Espera são contactados através de ofício, de forma a aferir o interesse na continuidade da candidatura e a atualizar a informação constante nas fichas de candidatura.
- d) É da responsabilidade do candidato a resposta ao referido ofício, manifestando o interesse na continuidade em lista de espera, sob pena de a candidatura deixar de ser considerada.
- e) A antiguidade da inscrição, perante candidatos com a mesma ponderação na Lista de Espera, é chamado a entrevista de avaliação de requisitos iniciais – avaliação diagnóstica, o candidato com a inscrição mais antiga.
- f) São critérios de exclusão da lista de espera:
  - a) Não renovação da candidatura
  - b) Não comparência à entrevista de avaliação dos requisitos iniciais/avaliação diagnóstica
  - c) Desistência do candidato (realizada por escrito, telefone ou mail)
  - d) Falecimento



	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

## **Artigo 19º**


### **Admissão**

1. Para admissão dos clientes, será tido em conta:
  - a. Ter deficiência intelectual;
  - b. Ter mais de 16 anos;
  - c. Residir no Concelho de Oeiras ou limítrofes (Amadora, Lisboa, Sintra e Cascais);
  - d. Ser sócio da CERCIOEIRAS;
  - e. Tipologia da vaga existente definida pelo Diretor Técnico, cujos Critérios para a definição é o Género do(a) Cliente.
3. O candidato deve apresentar os seguintes documentos:
  - a) Cartão de Identificação;
  - b) Cartão de Saúde da Instituição pela qual recebe assistência médica (SSP, ADSE ou outro);
  - c) Cartão de Beneficiário (NISS);
  - d) Cartão de Contribuinte;
  - e) Documento Oficial de atribuição da Tutela;
  - f) Atestado de Incapacidade Multiusos;
  - g) Documentos para efetuar o cálculo de comparticipação familiar.
  - h) Boletim de vacinas atualizado, que contemple o Plano Nacional de Vacinação.

## **Artigo 20º**

### **Processo Individual do Cliente**

1. A Unidade Residencial deve organizar um processo por cliente, do qual conste:
  - a. Ficha de Identificação do Cliente
  - b. Documentos (Ficha de candidatura, cópia CC ou BI, contribuinte, cartão de saúde, segurança social e outra informação relevante)
  - c. Contrato de Alojamento
  - d. Plano de Intervenção Individual (PII)
    - Planos de Intervenção Individual anuais;
    - Avaliações semestrais dos PII;
    - Plano de Acolhimento e avaliação.

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

- e. Correspondência
- f. Registos

2. Cada cliente tem também um **Processo Clínico** constituído por:

- 1. Ficha pessoal do cliente;
- 2. Guias de Prescrição terapêuticas (atuais e anteriores);
- 3. Diário Clínico (Clínica Geral, Psiquiatria e enfermagem);
- 4. Registos de consultas e exames médicos.

3. O Processo Individual do Cliente e o Processo Clínico são de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

## **Artigo 21º**

### **Contrato de Prestação de Serviços**

- 1. São celebrados, por escrito, contratos com os clientes ou partes interessadas, onde constem, nomeadamente, os direitos e obrigações de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que pode haver lugar à sua cessação.
- 2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respetivo horário, bem como o preço praticado, constam de adenda ao contrato, que dele faz parte integrante, se aplicável.
- 3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à atualização, no contrato, da respetiva adenda.

## **Secção III - Instalações e Equipamentos**

### **Artigo 22º**


#### **Instalações**

- 1. As instalações da CERCIOEIRAS respeitam a legislação em vigor aplicável, para os fins a que se destina.

### **Artigo 23º**

#### **Equipamentos**

- 1. A CERCIOEIRAS dispõe dos equipamentos necessários, funcionais e adequados para a realização das suas atividades, tendo sempre em vista a reabilitação e satisfação dos clientes, bem como a sustentabilidade organizacional e ambiental.

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>


## **CAPITULO V - Direitos e Deveres**

### **Secção I - Direitos e Deveres dos Clientes**

#### **Artigo 24º**

##### **Direitos dos Clientes, Famílias, Tutores e Representantes Legais**

1. Constituem direitos do Cliente, Família, Tutor e Representante Legal:
  - a) Ser respeitado na sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como nos seus usos e costumes, opções ideológicas e religiosas, desde que não ponham em causa o normal funcionamento da CERCIOEIRAS;
  - b) Ser respeitado na sua autonomia e na gestão do seu património, não permitindo a CERCIOEIRAS que, seja quem for, se lhe substitua sem que lhe sejam conferidos poderes legais para o efeito.
  - c) Ter um representante legal, nomeado judicialmente, desde que seja considerado incapaz de gerir a sua pessoa e/ou os seus bens.
  - d) Ser objeto de inviolabilidade de correspondência, não sendo, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família.
  - e) Ser tratado com dignidade, igualdade e ver respeitada a sua integridade física e emocional.
  - f) Manter relações com a família e outros entes significativos.
  - g) Ter acesso aos Regulamentos Geral e Específicos da CERCIOEIRAS.
  - h) Ter acesso à informação sobre as atividades a realizar, às alterações de funcionamento, alterações do quadro de pessoal e definição da ementa semanal, sempre que os serviços incluam o fornecimento de refeições.
  - i) Ter liberdade de circulação e mobilidade pessoal, dentro dos seus próprios limites de segurança e de acordo com as regras de circulação e segurança definidas na CERCIOEIRAS.
  - j) Ao sigilo sobre dados que constam no seu processo individual e em todos os documentos que contenham dados e informações de carácter privado e confidencial sobre a sua pessoa.
  - k) Ser informado direta ou indiretamente (por via da sua família, tutor ou representante legal) sobre a sua situação/evolução e do seu nível das

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>


competências funcionais, bem como a sua família, tutor e representante legal poder aceder a essa mesma informação.

- l) Participar direta ou indiretamente (família, tutor ou representante legal), na elaboração/revisão dos seus Planos Individuais, contribuindo com as suas ideias, sugestões e análises.
- m) Reclamar direta ou indiretamente, utilizando para o efeito o processo de reclamações interno ou o Livro de Reclamações oficial.
- n) Apresentar direta ou indiretamente sugestões para a melhoria dos serviços ou para o desenvolvimento de novas atividades.
- o) Aceder a toda a informação que lhe diga respeito;
- p) Avaliar a prestação dos serviços disponibilizados pela CERCIOEIRAS.

### **Artigo 25º**

#### **Deveres dos Clientes, Famílias, Tutores e Representantes Legais**

1. Constituem deveres do Cliente, Família, Tutor e Representante Legal:
  - a) Cumprir o Regulamentos Geral e Específicos da CERCIOEIRAS, bem como as decisões da Direção sobre o funcionamento da CERCIOEIRAS. A não-aceitação ou o não cumprimento destes regulamentos implica a impossibilidade de permanência na CERCIOEIRAS, sendo para tal notificado de que o contrato de prestação de serviços terminará no prazo máximo de dois meses.
  - b) Prestar direta ou indiretamente (através da família, tutor ou representante legal) as informações necessárias sobre si.
  - c) Entregar na CERCIOEIRAS, atempadamente, todos os documentos que lhe sejam solicitados para efeitos de constituição do processo individual, cálculo das participações familiares, bem como as prescrições e documentos médicos de suporte dos cuidados de saúde, quando exigidos.
  - d) Respeitar os termos do contrato celebrado com a CERCIOEIRAS;
  - e) Respeitar os colaboradores e voluntários da CERCIOEIRAS no desempenho das suas funções e atividades;
  - f) Informar a CERCIOEIRAS de alterações de domicílio e de contactos, no prazo máximo de 30 dias, salvo estipulado em contrário;
  - g) Cuidar, zelosamente, do património da CERCIOEIRAS, nomeadamente o que lhe for individualmente disponibilizado.

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

## **Secção II - Direitos e Deveres dos Colaboradores**

### **Artigo 26º**


#### **Direitos dos Colaboradores**

1. Constituem direitos dos Colaboradores:
  - a) Ser tratado com dignidade, igualdade e ver respeitada a sua integridade física e emocional;
  - b) Ser respeitado nos seus direitos de cidadania;
  - c) Ser protegido de toda e qualquer forma de assédio;
  - d) Ser respeitado nas suas opções ideológicas e religiosas, desde que não ponham em causa o normal funcionamento da CERCIOEIRAS;
  - e) Ser respeitado na sua autonomia técnica sempre que o exercício da sua atividade esteja ao abrigo de regulamentação profissional específica;
  - f) Usufruir de ações de formação adequadas à sua atualização na função que desempenha.
  - g) Acesso às melhores práticas de prevenção de riscos e de doenças profissionais, através de sistemas de higiene, segurança e de saúde;
  - h) Acesso à informação, à formação adequada e à prevenção de riscos de acidente e doença;
  - i) Ser atempadamente informado sobre alterações ao funcionamento da CERCIOEIRAS que interfiram diretamente no exercício e no desempenho da sua função;
  - j) Participar e contribuir para o eficaz funcionamento da CERCIOEIRAS, através de propostas de melhorias e de sugestões;
  - k) Ser avaliado no seu Desempenho.

### **Artigo 27º**

#### **Deveres dos Colaboradores**

1. São deveres dos Colaboradores, os seguintes:
  - a) Respeitar as opções ideológicas e religiosas dos clientes e dos seus familiares, bem como os seus usos e costumes, desde que não ponham em causa o normal funcionamento da CERCIOEIRAS;

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>


- b) Manter absoluto sigilo sobre os dados constituídos nos processos dos clientes, domicílios, hábitos e práticas familiares ou particulares;
- c) Respeitar e fazer respeitar os direitos dos clientes, familiares ou seus representantes;
- d) Respeitar, cumprir e fazer cumprir as disposições legais e regulamentos em vigor;
- e) Cumprir o estabelecido nos Planos Individuais de cada Cliente e a programação efetuada para as atividades inerentes às suas funções;
- f) Respeitar a ética profissional nas relações com os seus pares, clientes e familiares ou outros representantes de partes interessadas;
- g) Respeitar escrupulosamente o património da CERCIOEIRAS, dos clientes, familiares ou seus representantes;
- h) Respeitar e fazer respeitar o trabalho desenvolvido por colegas, ou colaboradores;
- i) Respeitar, cumprir e fazer cumprir as regras de funcionamento dos espaços e equipamentos da CERCIOEIRAS, designadamente quanto à manutenção e limpeza;
- j) Usar com rigor e limpeza a roupa de trabalho definida pela CERCIOEIRAS para o exercício das suas funções e cumprir as regras de conservação;
- k) Cumprir os procedimentos de segurança e alertar para ocorrências que detete;
- l) Relatar, em registo de ocorrência, todas as situações que lhes pareçam anormais e/ou dignas de registo para posterior intervenção da hierarquia;
- m) Promover o trabalho em equipa;
- n) Frequentar as ações de formação e de sensibilização para as quais sejam convocados;
- o) Comparecer às consultas e exames de medicina de trabalho.

## **CAPÍTULO VI - Disposições Finais**

### **Artigo 28º**

#### **Divulgação e Comunicação**

1. O presente regulamento está disponível, para consulta, nos placards da receção e da Unidade Residencial na sede da CERCIOEIRAS e no *site* Institucional.

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

2. Encontram-se afixados, nas instalações da sede, os documentos que viabilizam a existência e o funcionamento legal da CERCIOEIRAS, nomeadamente:
- Cópia do alvará de licenciamento;
  - Missão, visão e valores da organização;
  - Identificação do Diretor Executivo;
  - Identificação dos Diretores das Respostas Sociais /Serviços;
  - Política da Qualidade;
  - Regulamento Geral;
  - Regulamento Interno da UR;
  - Divulgação da existência do livro de reclamações;
  - Publicitação dos apoios financeiros do ISS, I.P;
  - Mapa dos colaboradores, respetivos horários e mapa de férias;
  - Horário de funcionamento;
  - Ementa semanal.

### **Artigo 29º**


#### **Direito à Reclamação e à Sugestão**

1. Todas as Partes Interessadas têm o direito a reclamar podendo, para o efeito, utilizar o processo de reclamações/sugestões interno ou o Livro de Reclamações oficial.

O cliente ou partes interessadas têm o direito de reclamar sobre qualquer situação que o afete diretamente, pelo que o poderá fazer através de impresso próprio do processo de reclamações interno ou através de reclamação informal verbal ou por email, no qual manifeste a sua insatisfação. Em conformidade com a legislação aplicável, encontra-se afixado em local visível a existência do Livro de Reclamações oficial, o qual deverá ser solicitado na secretaria, sempre que desejado.

2. O mesmo direito se lhes assiste no que respeita à apresentação de sugestões, podendo utilizar para tal o impresso de sugestões ou o envio por correio eletrónico.

3. Em conformidade com a legislação aplicável, encontra-se afixado em local visível a existência do Livro de Reclamações oficial, o qual deverá ser solicitado na Secretaria, ou na Unidade Residencial, quando esta se encontra encerrada.

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

### **Artigo 30º**

#### **Avaliação da satisfação dos Clientes e dos Resultados**

1. Anualmente todos os clientes devem participar no sistema de avaliação do grau de satisfação dos serviços prestados pela Unidade Residencial, preenchendo um inquérito de satisfação que será entregue via correio, mão própria ou online.
2. O preenchimento deste questionário é anónimo.
3. A devolução deste questionário é feita através de um envelope selado que é entregue com o mesmo.
4. O cliente tem o direito a ter conhecimento dos resultados obtidos da avaliação do grau de satisfação.

### **Artigo 31º**

#### **Relacionamento com a Comunidade**

A CERCIOEIRAS respeita as Parcerias estabelecidas com as entidades envolvidas nos diversos processos, nomeadamente Segurança Social, Ministério da Educação, Ministério da Saúde, Autarquias, Serviços Locais de Saúde e de Educação, outras Organizações não-governamentais, Entidades Patrocinadoras e outras entidades que acrescentam valor às intervenções da CERCIOEIRAS.

### **Artigo 32º**

#### **Casos Omissos e Disposições Comuns**


1. Qualquer caso omissos neste Regulamento será resolvido conjuntamente pela Direção Executiva e pela Direção da CERCIOEIRAS, em conformidade com a legislação em vigor.

### **Artigo 33º**

#### **Entrada em Vigor**


1. O presente Regulamento entra em vigor, no prazo de 30 dias após a sua aprovação pela Assembleia Geral da CERCIOEIRAS.



	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

Anexos:

1. Anexo I – Organigrama da CERCIOEIRAS
2. Anexo II - Regime Jurídico e Normativo Aplicável
3. Anexo III – Mapa de Pessoal e Horários (em papel, afixado nos Placards);
4. Anexo IV – Descrição de Funções (disponível na secretaria e no SIG).

	<b>C01 – UNIDADE RESIDENCIAL</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - UR</b>	
	Data: <b>27/03/2018</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

## ANEXO 1

### Organograma

