



CERCIOEIRAS

COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO
DE CIDADÃOS COM INCAPACIDADE, CRL

Regulamento Interno

Banco Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)

Integrar a Diferença, Construir a Inclusão



REGULAMENTO INTERNO

C07-04 – BANCO DE EQUIPAMENTOS E TECNOLOGIAS DE APOIO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

Revisões

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 15/11/2012

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 20/11/2017

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 04/04/2024

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 27/03/2026



REGULAMENTO INTERNO

C07-04 – BANCO DE EQUIPAMENTOS E TECNOLOGIAS DE APOIO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

Índice

CAPÍTULO I – Disposições Gerais.....	1
CAPÍTULO II – Órgãos e Estrutura em Geral	2
CAPÍTULO III – Recursos.....	3
CAPÍTULO IV – Estrutura e Organização dos Serviços.....	4
CAPÍTULO V – Direitos e Deveres	7
CAPÍTULO VI – Disposições Finais	8



REGULAMENTO INTERNO

C07-04 – BANCO DE EQUIPAMENTOS E TECNOLOGIAS DE APOIO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

CAPÍTULO I – Disposições Gerais

ARTIGO 1º – DENOMINAÇÃO E LOCALIZAÇÃO

1. A CERCIOEIRAS – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidade, CRL, é uma Cooperativa de Solidariedade Social e Utilidade Pública, com sede na Rua 7 de Junho n.º 57, 2730-174 Barcarena.
2. O Banco de Equipamentos e Tecnologias de Apoio, adiante designado por BETA, é um Serviço da CERCIOEIRAS e não tem personalidade jurídica autónoma.
3. O BETA é um Serviço de aluguer, a preços sociais, de produtos de apoio a pessoas com incapacidade, temporária ou permanente, que facilita a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária, de forma o mais autónoma possível e em segurança.
4. Entende-se por produto de apoio, qualquer instrumento, equipamento ou sistema técnico usado por uma pessoa com incapacidade, especialmente produzido ou disponível, que previne, compensa, atenua ou neutraliza a limitação funcional ou de participação.
5. O BETA opera na sede da CERCIOEIRAS e tem um espaço para armazenamento de produtos de apoio na Rua Instituto Conde Agrolongo, n.º 45, 2770-082 Paço de Arcos.

ARTIGO 2º – VISÃO, MISSÃO E VALORES DA CERCIOEIRAS

1. A VISÃO da CERCIOEIRAS é ser “uma Organização de excelência e de referência na construção de uma sociedade inclusiva”.
2. A CERCIOEIRAS tem como MISSÃO “integrar, educando, reabilitando e cuidando, ao longo da vida, os Clientes e suas famílias, com excelência e sustentabilidade”.
3. A CERCIOEIRAS pauta-se pelos seguintes VALORES:
 - a. Respeito pela Pessoa: pautar a conduta por princípios éticos de cordialidade, responsabilidade, privacidade e confiança na relação com as Partes Interessadas;
 - b. Espírito de Equipa: trabalhar em conjunto e de forma coesa, comprometidos com o desempenho coletivo em direção a um objetivo comum, criando um ambiente de trabalho positivo;



REGULAMENTO INTERNO

C07-04 – BANCO DE EQUIPAMENTOS E TECNOLOGIAS DE APOIO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

- c. Responsabilidade Social: contribuir voluntariamente para uma sociedade mais justa e para um meio ambiente mais sustentável, proporcionando uma melhoria na qualidade de vida das pessoas;
- d. Integridade: atuar com ética, honestidade e transparência para todas as Partes Interessadas da Organização, mantendo a reputação corporativa;
- e. Inovação: permanente abertura à mudança, intervindo com criatividade e flexibilidade, promovendo o progresso e desenvolvimento da Organização alinhada com a sua Visão e Missão;
- f. Resiliência: antecipar e responder a mudanças rápidas, desafios e adversidades, adaptando-se às novas circunstâncias e mantendo a competitividade sustentável.

ARTIGO 3º – OBJETIVOS

1. O BETA tem como objetivo geral promover a igualdade de oportunidades, minimizando os fatores geradores de exclusão através do aluguer de produtos de apoio, a preço social.
2. O BETA tem como objetivos específicos:
 - a. Minimizar dificuldades de mobilidade;
 - b. Promover a melhoria e segurança na prestação de cuidados por terceiros;
 - c. Contribuir para uma melhor integração das pessoas com incapacidade nas diversas áreas da sociedade;
 - d. Aumentar a autonomia e segurança na realização das atividades da vida diária;
 - e. Reduzir as dificuldades económicas dos cidadãos em situação de dependência e suas famílias.

CAPÍTULO II – Órgãos e Estrutura em Geral

ARTIGO 4º – ENUMERAÇÃO E NATUREZA DOS ÓRGÃOS

1. A CERCIOEIRAS é composta, de acordo com os seus Estatutos, pelos seguintes Órgãos Sociais:
 - a. Assembleia Geral de Cooperadores;
 - b. Conselho de Administração;
 - c. Conselho Fiscal.
2. O Conselho de Administração é o órgão de administração e representação da CERCIOEIRAS.



REGULAMENTO INTERNO

C07-04 – BANCO DE EQUIPAMENTOS E TECNOLOGIAS DE APOIO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

3. A estrutura organizacional da CERCIOEIRAS está representada no Organograma constante do Anexo I do Regulamento Interno Geral.

ARTIGO 5º – NOMEAÇÃO DO RESPONSÁVEL DE SERVIÇO

A nomeação do titular de Responsável de Serviço é feita pelo Conselho de Administração da CERCIOEIRAS, sob proposta da Direção-Geral.

CAPÍTULO III – Recursos

ARTIGO 6º – RECEITAS DO BETA

1. São receitas do BETA as que resultarem do desenvolvimento da sua atividade, nos termos da legislação em vigor e dos protocolos estabelecidos, nomeadamente:
 - a. As verbas correspondentes ao pagamento do aluguer de produtos de apoio de acordo com a tabela em vigor;
 - b. Quaisquer outros rendimentos que resultem da sua atividade ou da utilização de bens que lhe estão adstritos e de patrocínios;
 - c. O pagamento do transporte e montagem dos produtos de apoio.

ARTIGO 7º – PAGAMENTOS E COBRANÇAS

1. O aluguer de um produto de apoio através do BETA pressupõe o pagamento de uma mensalidade.
2. A mensalidade do aluguer é liquidada até ao dia 8 (oito) do próprio mês.
3. O pagamento será efetuado por transferência bancária, cheque à ordem da CERCIOEIRAS, pagamento automático ou em numerário entregue nos Serviços Administrativo e Financeiro da CERCIOEIRAS.
4. O valor devido pelo aluguer de um produto de apoio, iniciado na segunda quinzena de um dado mês, corresponde a 50 (cinquenta) % do valor de uma mensalidade e deverá ser liquidado no momento da entrega do equipamento.
5. O valor devido pelo aluguer de um produto de apoio, devolvido na primeira quinzena de um dado mês, corresponde a 50 (cinquenta) % do valor de uma mensalidade e está dependente de pré-aviso



REGULAMENTO INTERNO

C07-04 – BANCO DE EQUIPAMENTOS E TECNOLOGIAS DE APOIO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

da intenção de cessar o aluguer, até ao último dia útil do mês anterior ao da intenção de devolução, comunicado ao Responsável de Serviço ou aos Serviços Administrativo e Financeiro.

6. A falta de pagamento da mensalidade num período igual ou superior a 60 (sessenta) dias consecutivos, sem qualquer justificação por parte do Cliente, será motivo de suspensão ou cessação do serviço, reservando-se a Organização ao direito de recolher o produto de apoio.

ARTIGO 8º – RECURSOS HUMANOS

1. A prestação de serviço do BETA é assegurada pela seguinte equipa:
 - a. Responsável de Serviço;
 - b. Oficial de Manutenção;
 - c. Serviços Administrativo e Financeiro;
 - d. Serviços Gerais.

CAPÍTULO IV – Estrutura e Organização dos Serviços

ARTIGO 9º – SERVIÇOS A PRESTAR AOS CLIENTES

1. O BETA disponibiliza os seguintes serviços aos Clientes:
 - a. Aluguer de produtos de apoio a preços sociais;
 - b. Venda de produtos de apoio, quando o seu aluguer for de longa duração, entendendo-se por longa duração, um período superior a 2 (dois) anos;
 - c. Transporte e montagem dos produtos de apoio no domicílio;
 - d. Apoio técnico na área de manutenção.

ARTIGO 10º – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. O BETA encontra-se em funcionamento de 2ª a 6ª feira entre as 08H30 e as 17H30. Encerra aos sábados, domingos e feriados (municipal e nacionais).
2. Anualmente, o Conselho de Administração comunica a deliberação de períodos de encerramento (por exemplo, Carnaval, Páscoa, agosto, Natal).
3. Os Serviços Administrativo e Financeiro encontram-se em funcionamento todos os dias úteis entre as 08H30 e as 17H30.



REGULAMENTO INTERNO

C07-04 – BANCO DE EQUIPAMENTOS E TECNOLOGIAS DE APOIO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

ARTIGO 11º – CANDIDATURA

1. A referenciação do Candidato pode ser feita pelo próprio, pelos seus familiares, cuidadores informais, Responsáveis Legais e/ou por entidades comunitárias.
2. O pedido é analisado pelo Responsável e Serviço, que avalia a possibilidade de realizar o aluguer do produto de apoio e, caso não seja possível dar resposta, encaminha o Candidato para outras respostas na comunidade.

ARTIGO 12º – GESTÃO DA LISTA ESPERA

1. A Lista de Espera assegura a gestão das candidaturas caso o produto de apoio não se encontre disponível e o Candidato manifeste interesse em aguardar por essa disponibilidade.
 - a. A permanência do Candidato em Lista de Espera está sujeita a manifestação de interesse quinzenal.
2. A ordenação da Lista de Espera respeita o critério de antiguidade da data de candidatura por produto de apoio.
3. São critérios de exclusão da Lista de Espera:
 - a. A confirmação de resposta por outro serviço na comunidade;
 - b. A falta de manifestação de interesse quinzenal;
 - c. A desistência do Candidato (comunicada por escrito, telefone ou e-mail para fatima.vieira@cercioeiras.pt);
 - d. Falecimento do Candidato.

ARTIGO 13º – ADMISSÃO

1. A admissão no Serviço está dependente do agendamento de uma entrevista com o Responsável de Serviço e o Cliente e do acordo sobre o local de levantamento do produto de apoio solicitado.
2. O Candidato deve apresentar os seguintes documentos:
 - a. Documento de Identificação pessoal e do seu Representante Legal (quando aplicável);
 - b. Cartão de Saúde da entidade pela qual recebe assistência médica;
 - c. Documento do Regime Jurídico do Maior Acompanhado (quando aplicável);
 - d. Documentos para efetuar o cálculo de Participação Familiar;
 - e. Relatório clínico que certifique a Deficiência Intelectual e/ou relatório de equipa multidisciplinar que ateste para a sua situação física, psíquica e social, com data inferior a 1 (um) ano;



REGULAMENTO INTERNO

C07-04 – BANCO DE EQUIPAMENTOS E TECNOLOGIAS DE APOIO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

- f. Atestado de Incapacidade Multiusos;
- g. Boletim de vacinas atualizado segundo o Plano Nacional de Vacinação.
3. São procedimentos de admissão:
 - a. O agendamento de entrevista com o Candidato ou seu Representante Legal;
 - b. O preenchimento da Ficha de Dados de Cliente;
 - c. A celebração do Termo de Responsabilidade;
 - d. A entrega do Folheto de Funcionamento do Serviço.

ARTIGO 14º – PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. O BETA deve organizar um processo individual por Cliente, do qual conste:
 - a. Ficha de Dados de Identificação do Cliente;
 - b. Termo de Responsabilidade assinado e datado por ambas partes;
 - c. Documento Comprovativo do Transporte de Bens Pertencentes ao Ativo Imobilizado (se aplicável);
 - d. Registos de contatos (se aplicável);
 - e. Adenda ao Termo de Responsabilidade (se aplicável).
2. O processo individual do Cliente é confidencial e de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

ARTIGO 15º – CESSAÇÃO DO ALUGUER E DEVOLUÇÃO DO PRODUTO DE APOIO

1. O Cliente deverá contactar com o Responsável do Serviço para agendar o local e a data de devolução do produto de apoio que tem alugado.
2. Os produtos de apoio deverão ser devolvidos em bom estado de conservação e após liquidação dos valores em dívida.
3. Sempre que se verifique que o produto de apoio se encontra danificado devido ao mau manuseamento ou má utilização, o Cliente terá de liquidar o custo real do mesmo, ficando o referido produto de apoio na posse do Cliente.
4. A prestação de serviço pode cessar nas seguintes condições:
 - a. Iniciativa do Cliente (ou do seu Representante Legal);
 - b. Incumprimento do presente Regulamento;



REGULAMENTO INTERNO

C07-04 – BANCO DE EQUIPAMENTOS E TECNOLOGIAS DE APOIO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

ARTIGO 16º | AQUISIÇÃO DO PRODUTO DE APOIO

Para o efeito, é celebrado um Termo de Aquisição de Produto de Apoio, não tendo, a partir da data de assinatura do mesmo, a CERCIOEIRAS qualquer responsabilidade pela sua manutenção ou substituição, em caso de avaria.

CAPÍTULO V – Direitos e Deveres

ARTIGO 17º – DIREITOS DOS CLIENTES

1. Constituem Direitos do Cliente (e seu Representante Legal):
 - a. Alugar produtos de apoio em perfeitas condições de utilização;
 - b. Receber assistência técnica no domicílio;
 - c. Ter acesso aos Regulamentos Geral e Específicos da CERCIOEIRAS;
 - d. Ter acesso a informação sobre alterações de funcionamento;
 - e. Aceder a toda a informação que lhe diga respeito;
 - f. Avaliar, direta ou indiretamente, a prestação dos serviços de que usufrui na CERCIOEIRAS.

ARTIGO 18º – DEVERES DOS CLIENTES

1. Constituem Deveres do Cliente (e seu Representante Legal):
 - a. Cumprir o presente Regulamento e o Regulamento Geral, bem como as decisões do Conselho de Administração sobre o funcionamento da CERCIOEIRAS;
 - b. Respeitar o Termo de Responsabilidade celebrado com a CERCIOEIRAS;
 - c. Prestar, direta ou indiretamente (por via familiar, ou Representante Legal) as informações necessárias sobre si;
 - d. Entregar na CERCIOEIRAS, atempadamente, todos os documentos que lhe sejam solicitados para efeitos de constituição do processo individual;
 - e. Respeitar os Colaboradores e Voluntários da CERCIOEIRAS no desempenho das suas funções;
 - f. Informar a CERCIOEIRAS acerca de alterações de domicílio e de contactos;
 - g. Cuidar zelosamente dos produtos de apoio alugados e que se encontrem à sua responsabilidade;
 - h. Devolver os produtos de apoio a partir do momento em que deixam de ser necessários.



REGULAMENTO INTERNO

C07-04 – BANCO DE EQUIPAMENTOS E TECNOLOGIAS DE APOIO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

CAPÍTULO VI – Disposições Finais

ARTIGO 19º – DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1. O presente Regulamento está disponível, para consulta, afixado na Secretaria e na UR, na sede da CERCIOEIRAS e em www.cercioeiras.pt.
2. Encontram-se afixados, nas instalações da sede, os documentos que viabilizam a existência e o funcionamento legal da CERCIOEIRAS, nomeadamente:
 - a. Cópia do alvará de licenciamento;
 - b. Missão, Visão e Valores da Organização;
 - c. Identificação da Direção-Geral;
 - d. Identificação das Direções Técnicas e Coordenações das Respostas Sociais e Serviços;
 - e. Política da Qualidade;
 - f. Regulamento Interno Geral;
 - g. Regulamentos Específicos das Respostas Sociais e Serviços;
 - h. Divulgação da existência do Livro de Reclamações;
 - i. Publicitação dos apoios financeiros do Instituto de Segurança Social, I.P.;
 - j. Mapa dos Colaboradores, respetivos horários e mapa de férias;
 - k. Horário de funcionamento;
 - l. Ementa semanal.

ARTIGO 20º – DIREITO À RECLAMAÇÃO E À SUGESTÃO/ELOGIO

1. Os Clientes têm o direito de reclamar sobre qualquer situação que as afete diretamente. Podem fazê-lo informalmente, apresentando reclamação verbal ou via e-mail para qualidade@cercioeiras.pt, ou formalmente, através de impresso do Procedimento Interno de Tratamento de Reclamações ou via Livro de Reclamações. Em conformidade com a legislação aplicável, encontra-se afixado em local visível a existência do Livro de Reclamações, que deverá ser solicitado na Secretaria na sede da CERCIOEIRAS sempre que desejado, ou na UR fora do horário de funcionamento da primeira.
2. O mesmo direito se lhes assiste no que respeita à apresentação de sugestões ou elogios, podendo utilizar para tal o Formulário de Sugestão ou o envio por e-mail para qualidade@cercioeiras.pt.



REGULAMENTO INTERNO

C07-04 – BANCO DE EQUIPAMENTOS E TECNOLOGIAS DE APOIO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

ARTIGO 21º – AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO

1. Anualmente, os Clientes são convidados a avaliar o seu grau de satisfação com a prestação do serviço, através do preenchimento de um questionário;
2. O preenchimento deste questionário é anónimo;
3. A devolução deste questionário preenchido é feita através de um envelope selado (fornecido pela CERCIOEIRAS) ou através de resposta a questionário *online* enviado por e-mail.
4. Os Clientes têm o direito a ter conhecimento dos resultados da avaliação do grau de satisfação.

ARTIGO 22º – RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

A CERCIOEIRAS respeita as parcerias estabelecidas com as entidades envolvidas nos diversos processos, nomeadamente o Instituto da Segurança Social, I.P., o Ministério da Educação, Ciência e Inovação, o Ministério da Saúde, as Autarquias, os Serviços Locais de Saúde e de Educação, outras Organizações Não-Governamentais, Entidades Patrocinadoras e outras entidades que acrescentam valor às intervenções da CERCIOEIRAS.

ARTIGO 23º – CASOS OMISSOS E DISPOSIÇÕES COMUNS

Qualquer caso omissos neste Regulamento será resolvido conjuntamente pelo Conselho de Administração e pela Direção-Geral da CERCIOEIRAS, em conformidade com a legislação em vigor.

ARTIGO 24º – ENTRADA EM VIGOR

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