



CERCIOEIRAS

COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO
DE CIDADÃOS COM INCAPACIDADE, CRL

Regulamento Interno

Unidade Residencial

Integrar a Diferença, Construir a Inclusão



REGULAMENTO INTERNO

C01 – UNIDADE RESIDENCIAL

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

Revisões

Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 29/03/2006

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 15/11/2010

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

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 12/11/2014

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 24/11/2015

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

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 27/03/2018

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 14/11/2019

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 24/11/2020

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 24/11/2021

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

C01 – UNIDADE RESIDENCIAL

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.....	6
CAPÍTULO V – Direitos e Deveres.....	12
CAPÍTULO VI – Disposições Finais	14



REGULAMENTO INTERNO

C01 – UNIDADE RESIDENCIAL

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. A Unidade Residencial, adiante designada por UR, é uma Resposta Social da CERCIOEIRAS e não tem personalidade jurídica autónoma.
3. A UR é uma Resposta Social que visa a prestação de serviços de alojamento a Pessoas com Deficiência Intelectual, com idade igual ou superior a 18 anos, com limitações da atividade e restrições na participação, decorrentes de alterações nas estruturas e funções e da existência de barreiras no ambiente, e que estão impedidas de residir no seu meio familiar, temporária ou definitivamente.

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.
 - 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.



REGULAMENTO INTERNO

C01 – UNIDADE RESIDENCIAL

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

- 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. A UR tem como objetivos:
 - a. Oferecer uma resposta residencial permanente por tempo indeterminado a pessoas cujos défices de autonomia não são compatíveis com projetos de residência autónoma, contribuindo para o seu bem-estar e melhoria da qualidade de vida;
 - b. Promover estratégias de reforço da autoestima pessoal e da capacidade para a organização das atividades de vida diária, mantendo a funcionalidade e a autonomia do Cliente, sempre que possível;
 - c. Garantir um acompanhamento clínico eficaz e de acordo com as necessidades individuais dos Clientes;
 - d. Promover a interação com a família e com a comunidade;
 - e. Proporcionar programa de Colónia de Férias, durante o mês de agosto, a Clientes cujo suporte familiar é inexistente, ou para proporcionar às Famílias/Representantes Legais oportunidade de usufruírem de momentos de descanso e lazer;
 - f. Realizar de forma pontual, consoante as vagas disponíveis, apoios temporários a Clientes externos do Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) ou a Pessoas com Deficiência Intelectual externas à CERCIOEIRAS.

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.



REGULAMENTO INTERNO

C01 – UNIDADE RESIDENCIAL

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

2. O Conselho de Administração é o órgão de administração e representação da CERCIOEIRAS.
3. A estrutura organizacional da CERCIOEIRAS está representada no Organograma constante do Anexo I do Regulamento Interno Geral.

ARTIGO 5º – NOMEAÇÃO DA DIREÇÃO TÉCNICA E RESPONSABILIDADES ATRIBUÍDAS

1. A nomeação do titular da Direção Técnica é feita pelo Conselho de Administração da CERCIOEIRAS, sob proposta da Direção-Geral.
2. As responsabilidades atribuídas à Direção Técnica são as previstas na legislação aplicável e as que a Direção-Geral lhe atribuir e que se encontram descritas na respetiva Descrição de Funções.

CAPÍTULO III – Recursos

ARTIGO 6º – 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 do Instituto da Segurança Social, I.P. 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. Pagamentos relativos a prestações de serviços aos Clientes que saiam do âmbito da Comparticipação Familiar ("adiante designadas por despesas extraordinárias").

ARTIGO 7º – COMPARTICIPAÇÃO DO CLIENTE

1. A frequência do Cliente na UR pressupõe o pagamento mensal de uma Comparticipação Familiar que inclui despesas na frequência das atividades, na alimentação, no transporte e no material utilizado na prestação do serviço.
2. A frequência em algumas atividades podem implicar um pagamento extra, deliberado, anualmente, pelo Conselho de Administração.
3. Todos os Clientes pagam 12 (doze) Comparticipações Familiares por ano, salvo outra deliberação do Conselho de Administração da CERCIOEIRAS.



REGULAMENTO INTERNO

C01 – UNIDADE RESIDENCIAL

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

- No ato da celebração do contrato de prestação de serviços entre os Clientes (ou seus Representantes Legais) e a CERCIOEIRAS, será devida pelos primeiros, uma taxa de inscrição, fixada e revista, anualmente, pelo Conselho de Administração.
- O valor da Comparticipação Familiar é atribuído, anualmente, em função da capitação do agregado familiar e da avaliação socioeconómica de cada situação. O cálculo da Comparticipação Familiar é realizado do seguinte modo:

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

Sendo que:

RC: Rendimento mensal per capita (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; despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica; despesa pela comparticipação em ERPI – Estrutura Residencial para Idosos). O valor máximo do total das despesas a considerar para cálculo de mensalidade é correspondente ao valor do Rendimento Mensal Mínimo Garantido – RMMG, do ano corrente.

N: Número de elementos do agregado familiar.

- A percentagem a aplicar sobre o RC, que determinará a Comparticipação Familiar é revista, anualmente, pelo Conselho de Administração da CERCIOEIRAS, segundo orientações do Instituto de Segurança Social, I.P.
- Em casos de manifesta dificuldade no apuramento da real condição socioeconómica do Cliente e/ou os documentos solicitados não sejam entregues na sua totalidade (conforme artigo 14.º, n.º 2) ou no prazo previsto, a CERCIOEIRAS reserva-se ao direito de aplicar a Comparticipação Familiar máxima.
 - Quando se verificar uma mudança da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva capitação, mediante pedido expresso do Cliente ou seu Representante Legal e mediante a comprovação da referida alteração, será analisada e revista a respetiva Comparticipação Familiar.
 - Em caso da não existência de vaga dentro do acordo definido pelo Instituto de Segurança Social, I.P., poderão ser admitidos Clientes em regime extra-acordo, respeitando a capacidade máxima da Resposta Social. Nestes casos, a Comparticipação Familiar corresponde ao valor pago no âmbito do Acordo de Cooperação com o Instituto de Segurança Social, I.P., salvo decisão contrária do Conselho de Administração da CERCIOEIRAS.



REGULAMENTO INTERNO

C01 – UNIDADE RESIDENCIAL

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

9. Haverá lugar a uma redução de 20 (vinte) % na Comparticipação Familiar sempre que se verifique a frequência na Organização por mais do que 1 (um) elemento do agregado familiar.

ARTIGO 8º – PAGAMENTOS E COBRANÇAS

1. A Comparticipação Familiar é liquidada até ao dia 8 (oito) do próprio mês.
2. 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.
3. A falta de pagamento da Comparticipação Familiar num período igual ou superior a 60 (sessenta) dias consecutivos será motivo de suspensão ou cessação do serviço.
4. Só serão considerados descontos na Comparticipação Familiar aplicada nas faltas por doença e justificadas mediante apresentação de atestado médico, entregue no prazo de 5 (cinco) dias úteis.
 - a. A partir de 15 (quinze) dias consecutivos de faltas justificadas aplica-se 10 (dez) % de desconto na Comparticipação Familiar.
 - b. Mais de 30 (trinta) dias consecutivos de faltas justificadas conferem desconto de 20 (vinte) % na Comparticipação Familiar, sendo obrigatório o pagamento de 80 (oitenta) % para manter a vaga.
 - c. Outras faltas só poderão ser consideradas mediante informação por escrito, entregue no prazo de 5 (cinco) dias úteis e analisadas pelo Conselho de Administração da CERCIOEIRAS.
 - d. Por motivos de ordem técnica, o desconto na Comparticipação Familiar só será realizado no mês seguinte.
5. Consideram-se despesas extraordinárias:
 - a. Medicamentos;
 - b. Fraldas;
 - c. Produtos de apoio;
 - d. Produtos de higiene pessoal;
 - e. Transportes excecionais e não previstos;
 - f. Atividades extra Plano de Atividades Socioculturais planeadas no decorrer do ano;
 - g. Acompanhamento a atos clínicos;
 - h. Colónias de Férias.
6. Anualmente, em julho, realiza-se a renovação da frequência dos Clientes na Resposta Social através do pagamento de uma inscrição anual.



REGULAMENTO INTERNO

C01 – UNIDADE RESIDENCIAL

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

ARTIGO 9º – RECURSOS HUMANOS

1. A prestação de serviço da UR é assegurada pela seguinte equipa:
 - a. Direção Técnica;
 - b. Equipa Técnica e Ajudantes de Ação Direta;
 - c. Serviços Administrativo e Financeiro;
 - d. Serviços Gerais.

CAPÍTULO IV – Estrutura e Organização dos Serviços

ARTIGO 10º – SERVIÇOS E CUIDADOS A PRESTAR AOS CLIENTES

1. A UR disponibiliza os seguintes serviços aos Clientes:
 - a. Higiene e cuidados pessoais;
 - b. Alimentação (pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar);
 - c. Tratamento diário da roupa;
 - d. Assistência medicamentosa;
 - e. Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de profissionais de saúde qualificados;
 - f. Acompanhamento a consultas, exames e outros atos clínicos;
 - g. Acompanhamento na residência ou no exterior;
 - h. Aquisição de bens e serviços;
 - i. Atividades Socioculturais internas e na comunidade;
 - j. Atividades Lúdico-Terapêuticas;
 - k. Treino de Atividades de Vida Diária;
 - l. Apoio na capacitação dos cuidadores informais.
2. Exceionalmente e, pedido por escrito, os Clientes da UR e/ou externos do CACI poderão frequentar a Colónia de Férias de agosto da UR num período não superior a 15 dias consecutivos, sendo os valores diários deliberados, anualmente, pelo Conselho de Administração. Os pedidos de frequência têm de ser efetuados até 15 de março do ano correspondente.
3. O serviço de refeições funciona nos seguintes termos:
 - a. A ementa semanal é afixada no Refeitório, na Secretaria e na entrada da UR, estando igualmente disponível em www.cercioeiras.pt;



REGULAMENTO INTERNO

C01 – UNIDADE RESIDENCIAL

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

- b. A CERCIOEIRAS reserva-se ao direito de fazer alterações à ementa, sem aviso prévio, sempre que tal seja necessário;
 - c. O Cliente pode optar por uma refeição da ementa;
 - d. As refeições são faturadas a partir do momento em que saem da Cozinha. O seu cancelamento deverá ser feito com antecedência mínima de 3 horas (e, sempre que possível, no dia anterior).
4. São considerados bens pessoais do Cliente, todos os seus objetos e pertences individuais, que leve ou mantenha consigo na UR. Incluem-se, por exemplo: roupas e calçado, produtos de higiene pessoal, telemóvel, óculos, próteses ou outros objetos de uso diário, pequenos objetos de valor ou de significado afetivo.
- a. Os bens pessoais devem ser identificados pelo Representante Legal com um número de identificação fornecido pela Direção Técnica.
 - b. A identificação do vestuário deve ser realizada através de uma etiqueta numerada cosida.
 - c. Nos objetos, a identificação deve ser realizada através de etiquetas numeradas impermeáveis e/ou autocolantes.
 - d. Os bens pessoais do Cliente são inventariados digitalmente.
 - e. Sempre que houver lugar a entrada ou saída de um bem, o Cliente (ou seu Representante Legal) deve informar a Direção Técnica para atualizar o inventário.

ARTIGO 11º – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. A UR encontra-se em funcionamento de 2ª-feira a domingo entre as 00H00 e as 24H00.
2. Anualmente, o Conselho de Administração comunica a deliberação de períodos de encerramento (por exemplo, Páscoa, agosto, Natal).
 - a. Caso o Representante Legal do Cliente se encontre temporária ou permanentemente incapacitado, poderá ser considerada a permanência do Cliente na UR, mediante pedido dirigido à Direção Técnica da UR. O pedido deverá ser apresentado por escrito, através de carta ou por e-mail para residencia@cercioeiras.pt e acompanhado de atestado médico comprovativo da situação de incapacidade.
3. Os Serviços Administrativo e Financeiro encontram-se em funcionamento todos os dias úteis entre as 08H30 e as 17H30.
4. O atendimento às Partes Interessadas é assegurado nos dias úteis entre as 08H30 e as 17H30, pelo Técnico de Serviço Social, pelo Técnico de Referência do Cliente, pela Direção Técnica e/ou Direção-Geral, preferencialmente com marcação prévia.



REGULAMENTO INTERNO

C01 – UNIDADE RESIDENCIAL

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

5. As visitas aos Clientes ocorrem em horário alargado, entre as 08H00 e as 24H00. Caso os visitantes desejem estar presentes durante as refeições (pequeno-almoço: 09H00–09H30; almoço: 12H00–13H30; jantar: 19H00–20H00), serão convidados a realizá-las no Salão da UR, onde poderão acompanhar o Cliente durante a refeição, e não no Refeitório, de forma a preservar a organização e o bem-estar de todos os Clientes.
6. Situações excepcionais de doença poderão justificar um alargamento de visita das 00H00 às 24H00, sempre com acordo prévio da Direção-Geral ou da Direção Técnica.
7. Recomenda-se que os visitantes privilegiem horários de visita que provoquem menor disrupção nas rotinas e atividades dos Clientes, contribuindo assim para a organização e o bem-estar coletivo da UR. Para esse efeito, poderão articular previamente com a Direção Técnica, para identificar os períodos de menor impacto que deverão ser privilegiados sempre que possível.

ARTIGO 12º – CANDIDATURA

1. A inscrição na UR deve ser realizada mediante a entrega de uma Ficha de Candidatura preenchida ao Técnico de Serviço Social.
2. O Técnico de Serviço Social analisa o pedido de inscrição e verifica a existência de vagas junto da Direção Técnica.
3. Existindo vaga, a Direção Técnica atuará de acordo com o procedimento interno em vigor. Se não existirem vagas, o Técnico de Serviço Social remete o pedido para a Lista de Espera e informa o Candidato (ou seu Representante Legal).
4. O Técnico de Serviço Social contacta, anualmente, através de ofício e/ou e-mail, os Candidatos em Lista de Espera, solicitando o preenchimento e respetiva devolução da Ficha de Renovação de Candidatura.
5. A não renovação da candidatura implica que o Candidato deixe de ser considerado em Lista de Espera.

ARTIGO 13º – GESTÃO DA LISTA 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. Os requisitos para integrar a Lista de Espera são os seguintes:
 - a. Ter mais de 16 anos;
 - b. Ter Deficiência Intelectual;



REGULAMENTO INTERNO

C01 – UNIDADE RESIDENCIAL

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

- c. Residir no concelho de Oeiras ou limítrofes (Amadora, Lisboa, Sintra e Cascais);
 - d. Não apresentar doença psiquiátrica ou alterações comportamentais graves que coloquem em risco a integridade física de terceiros.
3. A ordenação da Lista de Espera respeita os critérios da situação sociofamiliar, rede de suporte formal, área de residência e ser ou não Cooperador da CERCIOEIRAS.
 4. O critério da situação sociofamiliar é ponderado da seguinte forma:
 - a. 3 pontos: Situação familiar grave (situação de maus-tratos e/ou negligência; a residirem sozinhos com fraco apoio familiar ou outro);
 - b. 2 pontos: Rede de suporte familiar com limitações (Candidato a cargo de outros familiares que não os pais; existência de problemas de saúde (doença crónica grave ou com mobilidade reduzida dos prestadores de cuidados, família monoparental e/ou idade avançada (acima dos 66 anos) e/ou situação socioeconómica vulnerável);
 - c. 1 ponto: Com rede de suporte familiar.
 5. O critério da rede de suporte formal é ponderado da seguinte forma:
 - a. 3 pontos: Candidato sem suporte de rede formal (em casa).
 - b. 2 pontos: Candidato com apoio da rede de suporte formal em Respostas que não se adequam às suas necessidades (apoio domiciliário, centros de dia, outros).
 - c. 1 ponto: Candidato integrado em Resposta Social adequada.
 6. O critério da área de residência é ponderado da seguinte forma:
 - a. 3 pontos: Oeiras.
 - b. 1 ponto: Candidato residente nos concelhos limítrofes (Amadora, Cascais, Sintra e Lisboa).
 7. O critério de ser, ou não, Cooperador da CERCIOEIRAS é ponderado da seguinte forma:
 - a. 3 pontos: Ser Cooperador há mais de 15 anos.
 - b. 2 pontos: Ser Cooperador entre 5 e 14 anos.
 - c. 1 ponto: Ser Cooperador há menos de 5 anos.
 - d. 0 pontos: Não ser Cooperador.
 8. A antiguidade de inscrição na CERCIOEIRAS prevalece para priorizar o Candidato chamado a entrevista de avaliação diagnóstica para a vaga.
 9. Perante uma situação de empate, é chamado o Candidato com maior antiguidade na Lista de Espera.
 10. São critérios de exclusão da Lista de Espera:
 - a. A não renovação da candidatura;
 - b. A alteração dos dados pessoais que não permitam a inserção na Lista de Espera;



REGULAMENTO INTERNO

C01 – UNIDADE RESIDENCIAL

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

- c. Candidato com doença psiquiátrica e/ou alterações comportamentais graves;
- d. A não comparência à entrevista de avaliação dos requisitos iniciais/avaliação diagnóstica;
- e. A desistência do Candidato (comunicada por escrito, telefone ou e-mail para residencia@cercioeiras.pt);
- f. Falecimento do Candidato.

ARTIGO 14º – ADMISSÃO

1. Para admissão de Cliente, serão considerados os seguintes requisitos:
 - a. Ter Deficiência Intelectual;
 - b. Ter idade igual ou superior a 18 anos;
 - c. Residir no concelho de Oeiras ou limítrofes (Amadora, Lisboa, Sintra e Cascais);
 - d. Ser Cooperador da CERCIOEIRAS;
 - e. Tipologia da vaga existente definida pela Direção Técnica;
 - f. Não apresentar doença psiquiátrica ou alterações comportamentais graves que coloquem em risco a integridade física de terceiros.
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;
 - f. Atestado de Incapacidade Multiusos;
 - g. Boletim de vacinas atualizado segundo o Plano Nacional de Vacinação.

ARTIGO 15º – PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. A UR deve organizar um processo individual por Cliente, do qual conste:
 - a. Ficha de Dados de Identificação do Cliente;
 - b. Documentos (Regime Jurídico do Maior Acompanhado, quando aplicável, Relatório clínico e/ou de equipa multidisciplinar, Ficha de Candidatura e outra informação relevante);
 - c. Contrato de Alojamento e Adendas;



REGULAMENTO INTERNO

C01 – UNIDADE RESIDENCIAL

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

- d. Plano e Relatório de Acolhimento do Cliente, Plano Individual de Intervenção (PII) e respetiva Avaliação;
 - e. Contactos com a Família e/ou Representante Legal e atas de reuniões;
 - f. Cálculos das Comparticipações Familiares.
2. Cada Cliente tem também um processo clínico constituído por:
 - a. Ficha de Dados de Identificação do Cliente;
 - b. Esquema Terapêutico (quando aplicável);
 - c. Diário Clínico;
 - d. Informação médica (registos de consultas e exames médicos).
 3. Ambos processos são confidenciais e de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

ARTIGO 16º – CONTRATO DE ALOJAMENTO

1. Após a admissão do Cliente é imediatamente celebrado, por escrito, um contrato com o mesmo, ou com o seu Representante Legal, onde constam os direitos e obrigações de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que pode haver lugar à sua suspensão, cessação e rescisão.
2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respetivo horário, bem como o preço praticado fazem parte integrante do contrato.
3. Sempre que se verifique a alteração dos elementos referidos nos números anteriores, haverá lugar à atualização do contrato, na respetiva adenda.

ARTIGO 17º – ASSISTÊNCIA MEDICAMENTOSA E SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

1. A administração de medicação ao Cliente, durante o período de permanência na UR, carece de apresentação de prescrição médica, inclusive sempre que ocorram alterações à mesma.
2. Em caso de doença ou de acidente/ocorrência, a equipa da UR obriga-se a comunicar a situação, tão brevemente quanto possível, ao Representante Legal do Cliente.
3. O Representante Legal, depois de informado, será responsável pelo acompanhamento do Cliente ao Centro de Saúde ou Unidade Hospitalar.
4. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte acompanhado do Cliente ao Centro de Saúde ou a Unidade Hospitalar.



REGULAMENTO INTERNO

C01 – UNIDADE RESIDENCIAL

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

5. Tratando-se de doença infectocontagiosa, o Cliente não poderá retomar a frequência da UR sem uma declaração médica que ateste a ausência de risco de contágio, de forma a salvaguardar o bem-estar dos restantes Clientes e Colaboradores.

CAPÍTULO V – Direitos e Deveres

ARTIGO 18º – DIREITOS DOS CLIENTES

1. Constituem Direitos do Cliente (e seu 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 alguém se lhe substitua sem que lhe sejam conferidos poderes legais para o efeito.
 - c. 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 ou Representante Legal;
 - d. Ser tratado com dignidade e igualdade, ver respeitada a sua integridade física e emocional e ser protegido de toda e qualquer forma de assédio;
 - e. Manter relações com a família e outros entes significativos;
 - f. Ter acesso aos Regulamentos Geral e Específicos da CERCIOEIRAS;
 - g. 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;
 - h. 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;
 - i. Ser informado direta ou indiretamente (por via do seu Representante Legal) sobre a sua situação/evolução e o seu nível de competências funcionais, participando direta ou indiretamente (por via do seu Representante Legal), na elaboração e revisão dos seus Planos Individuais de Intervenção, contribuindo com as suas ideias, sugestões e análises;
 - j. Aceder a toda a informação que lhe diga respeito;



REGULAMENTO INTERNO

C01 – UNIDADE RESIDENCIAL

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

- k. Avaliar, direta ou indiretamente, a prestação dos serviços de que usufrui na CERCIOEIRAS.

ARTIGO 19º – 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. 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 60 (sessenta) dias consecutivos a contar da data da emissão da notificação.
 - b. Prestar, direta ou indiretamente (por via familiar, ou Representante Legal) as informações necessárias sobre si;
 - c. Entregar na CERCIOEIRAS, atempadamente, todos os documentos que lhe sejam solicitados para efeitos de constituição dos processos individual e clínico, e 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 acerca de alterações de domicílio e de contactos;
 - g. Comunicar previamente à equipa, todas as saídas da UR, quando realizadas na companhia de familiares ou de outras pessoas devidamente identificadas e autorizadas, indicando o período previsível de ausência.
 - i. Todas as saídas serão objeto de registo interno.
 - ii. As autorizações para saída são concedidas pelos Representantes Legais dos Clientes.
 - iii. A UR reserva-se ao direito de avaliar cada situação específica, podendo limitar ou condicionar a saída por motivos de saúde ou segurança do Cliente;
 - h. Cuidar zelosamente do património da CERCIOEIRAS, incluindo não apenas os bens individualmente disponibilizados, mas também o património e os espaços da CERCIOEIRAS.



REGULAMENTO INTERNO

C01 – UNIDADE RESIDENCIAL

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

CAPÍTULO VI – Disposições Finais

ARTIGO 20º – 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 21º – 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

C01 – UNIDADE RESIDENCIAL

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

ARTIGO 22º – 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 23º – RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

A UR articula de forma estratégica e colaborativa com diversas entidades e parceiros da comunidade, no âmbito da execução do seu Plano de Atividades, contribuindo para o desenvolvimento e concretização de atividades e projetos, promovendo a inclusão e a participação ativa dos seus Clientes.

ARTIGO 24º – 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 25º – 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.