



**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

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

### Revisões:

Aprovado em Assembleia-geral de 29.03.2006

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 15.11.2010

Registo 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

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 14.11.2019

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 24.11.2020

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 24.11.2021

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



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

## Índice

CAPÍTULO I - Disposições Gerais .....	4
CAPITULO II – Órgãos e Estrutura em Geral .....	8
CAPÍTULO III - Recursos .....	9
Secção I - Recursos Financeiros .....	9
CAPITULO IV - Estrutura e Organização dos Serviços .....	13
Secção I - Estrutura dos serviços .....	13
Secção II - Condições de Funcionamento .....	15
Secção III - Instalações e Equipamentos.....	19
CAPITULO V - Direitos e Deveres .....	20
Secção I - Direitos e Deveres dos Clientes.....	20
Secção II - Direitos e Deveres dos Colaboradores.....	22
CAPÍTULO VI - Disposições Finais.....	24



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

## 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 adiante designada por UR, é uma resposta social da CERCIOEIRAS - Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidade, CRL e não tem personalidade jurídica autónoma. Tem sede na Rua 7 de junho nº 57, 2730-174 Barcarena;
3. A Unidade Residencial da CERCIOEIRAS 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.
4. Faz parte integrante deste Regulamento o seguinte documento em anexo:
  - a) Anexo I – Organograma da CERCIOEIRAS

### Artigo 2º | Visão, Missão e Valores da CERCIOEIRAS

1. A VISÃO da CERCIOEIRAS é ser “uma organização de excelência e 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

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

- 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 com 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. 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;
- b) Promover condições de vida e de ocupação que contribuem para o bem-estar e qualidade de vida adequadas às necessidades específicas dos seus destinatários, 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/representante legal e com a comunidade, no sentido da respetiva integração social;
- d) Garantir um acompanhamento clínico eficaz e de acordo com as necessidades dos clientes;
- 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 e tendo em conta a existência de vagas, apoios temporários a clientes da CERCIOEIRAS de outras Respostas Sociais.



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

### Artigo 4º | 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, do lar residencial e das atividades ocupacionais e de inclusão, 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 onde atua.
- Apoiar os clientes, em contexto institucional, domiciliário e comunitário, capacitando 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 corresponsabilização 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 sua Missão.
- Assegurar que todos os seus clientes e colaboradores se encontram informados, empenhados e comprometidos com a Política da Qualidade, com a proteção de ambiente e com as normas de segurança, participando ativamente na sua implementação.



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

- 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 e da Inclusão por e de todas as pessoas.

### 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:
  - a) Clientes (incluem-se as famílias/representantes legais)
  - b) Colaboradores (incluem-se os Voluntários)
  - c) Cooperantes
  - d) Parceiros
  - e) Entidades Tutelares/Públicas
  - f) Comunidade
  - g) Fornecedores
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



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

## 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) Conselho de Administração
  - c) Conselho Fiscal
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.
4. A Unidade Residencial é assegurado pela seguinte equipa:
  - a) Direção Técnica;
  - b) Equipa Técnica;
  - c) Equipa Operacional;
  - d) Área Administrativa;
  - e) Serviços Gerais.

### Artigo 9º | 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 da Resposta Social são as previstas na legislação aplicável e as que a Direção Geral lhes atribuir e que se encontram descritas no Manual de Funções.



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

### **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. A frequência do cliente na resposta social pressupõe o pagamento de uma Comparticipação Familiar.
2. Todos os clientes pagam 12 comparticipações anuais salvo outra deliberação do Conselho de Administração da CERCIOEIRAS.
3. No ato da celebração do contrato de prestação de serviços entre cliente, seus familiares, acompanhantes ou seus representantes e a CERCIOEIRAS, será devida pelo primeiro uma taxa de inscrição, fixada e revista anualmente pelo Conselho de Administração.
4. Anualmente, em julho, os clientes fazem renovação da frequência, através do pagamento de uma inscrição anual, cujo valor é deliberado, anualmente, pelo Conselho de Administração. No caso de estarem inscritos no CACI e na UR, o pagamento é realizado somente no CACI.
5. Salvo em casos devidamente fundamentados e autorizados pelo Conselho de Administração, 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.
6. Ao cliente, familiar ou seu representante legal serão sempre passados recibos de quitação das



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

comparticipações pagas, único elemento de prova de pagamento.

7. Exceções a estas normas são determinadas pelo Conselho de Administração da CERCIOEIRAS.
8. 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.
9. O montante máximo da comparticipação familiar não excede o custo médio real do cliente e o mesmo é definido, anualmente, pelo Conselho de Administração.
10. 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 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 e a 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) A percentagem a aplicar sobre o RC que determinará a comparticipação familiar do cliente é revista anualmente pelo Conselho de Administração da CERCIOEIRAS, segundo orientações da tutela.
- b) As comparticipações familiares são objeto de revisão anual



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

11. 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.

### Artigo 12º | Pagamentos e Cobranças

1. A Comparticipação Familiar é liquidada até ao dia 8 do próprio mês;
2. O pagamento será efetuado por transferência bancária, cheque à ordem da CERCIOEIRAS, pagamento automático – TPA ou em numerário entregue nos Serviços Administrativos da CERCIOEIRAS;
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, será analisado e revista a 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;
6. A partir de 15 dias seguidos, incluindo feriados e fins-de-semana, aplica-se 10% de desconto na Comparticipação Familiar;
7. Mais de 30 dias seguidos o desconto é de 20%, sendo obrigatório o pagamento de 80% para manter a vaga.
8. Outras faltas só poderão ser consideradas mediante informação por escrito, entregue no prazo de 5 dias e analisadas pelo Conselho de Administração da CERCIOEIRAS;
9. Por motivos de ordem técnica o desconto só será realizado no mês seguinte.
10. Consideram-se despesas extraordinárias:
  - a) Medicamentos;
  - b) Fraldas;
  - c) Produtos de Apoio;



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

- d) Produtos de higiene pessoal;
- e) Cuidados médicos e de enfermagem;
- f) Transportes excepcionais e não previstos;
- g) Acompanhamento a atos clínicos
- h) Colónias de Férias:
  - Colónia de Agosto – valor diário determinado anualmente pelo Conselho de Administração;
  - Outras colónias – valor global determinado pela Direção Técnica da Unidade Residencial aquando da aprovação/divulgação da mesma.

### 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.

### Artigo 14º | Política de Formação

1. Cada colaborador pode usufruir de 35 horas anuais de dispensa para formação, 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 Geral, com o parecer da Direção Técnica.



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

## 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); 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 internas e na comunidade;
  - j) Atividades Lúdico-Terapêuticas;
  - k) Treino de Atividades de Vida Diária;
  - l) Acompanhamento a consultas, exames e outros atos clínicos;
  - m) 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 tratamento da roupa é realizado diariamente.
4. Os bens pessoais dos clientes devem estar identificados e são registados em inventário existente para esse efeito, sendo assegurados os cuidados com os mesmos. A CERCIOEIRAS não se responsabiliza por eventuais percas ou danos de Bens Pessoais dos seus clientes.



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

### Artigo 16º | Horário de Funcionamento

- Os serviços da CERCIOEIRAS estão em funcionamento, de acordo com os horários que se seguem:
  - Serviços Administrativos e Financeiros** - Todos os dias úteis das 8h30 às 17h30 horas, com exceção do mês de Agosto em que o horário de funcionamento é de 2ª a 6ª feira, das 09h00 às 17h30.
  - Atendimento às Partes Interessadas** - O atendimento é feito no horário normal de expediente, pela Técnica de Serviço Social, Técnico de Referência, Direção Técnica e/ou Direção Geral, preferencialmente com marcação prévia.
- A Unidade Residencial funciona de 2ª a 6ª feira, entre as 17h00 e as 9h30 da manhã.
- A Unidade Residencial funciona sábados, domingos e feriados, das 00h00 às 24h00.
- A Unidade Residencial encerra no mês de Agosto para todos os clientes que têm apoio familiar/social.
- Excecionalmente e, a pedido por escrito, os clientes internos e/ou externos poderão frequentar a Colônia de Férias de Agosto da Unidade Residencial num período não superior a 15 dias sendo os valores diários deliberados anualmente, pelo Conselho de Administração. Os pedidos de frequência para os clientes internos da Unidade Residencial têm de ser 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.
- Encerra, ainda, nos períodos do Natal e da Páscoa (dias de encerramento definidos anualmente pelo Conselho de Administração).
- 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.



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

## Secção II - Condições de Funcionamento

### Artigo 17º | Candidatura

1. Para proceder à inscrição deve ser preenchida a Ficha de Candidatura 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 da Direção Técnica do UR;
3. Na existência de vagas, a Direção Técnica 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 UR;
  - b) Informa o candidato através de ofício e/ou via e-mail.
5. 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. A Não Renovação da Candidatura implica que a mesma deixará de ser considerada em lista de espera.

### Artigo 18º | 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.
  - 1.1. Requisitos para integrar a Lista de Espera:
    - a) Ter mais de 16 anos
    - b) Ter deficiência intelectual
    - c) Residir no Concelho de Oeiras ou limítrofes (Amadora, Lisboa, Sintra e Cascais)



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

2. A ordenação da lista de espera respeitará os seguintes critérios:

2.1.

### 1º Situação Sócio Familiar

- a) 3 pontos: Situação familiar grave: situação de maus tratos e/ou negligencia; 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 de idade) e/ou situação socioeconómica vulnerável.
- c) 1 ponto: Com Rede de Suporte familiar

### 2º Rede de Suporte Formal

- 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 respondem às suas necessidades (apoio domiciliário, centros de dia, outros)
- c) 1 ponto: Candidato integrado em resposta social adequada

### 3º Área de Residência

- a) 3 pontos: Oeiras
- b) 1 ponto: Candidato residente nos concelhos limítrofes (Amadora, Cascais, Sintra e Lisboa)

### 4º Cooperante da CERCIOEIRAS

- a) 3 pontos: Cooperante há mais de 15 anos
- b) 2 pontos: Cooperante entre 6 e 14 anos
- c) 1 ponto: Cooperante há menos de 5 anos
- d) 0 pontos: Não cooperante



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

- 2.2. A antiguidade de admissão na CERCIOEIRAS prevalece para priorizar o candidato chamado à entrevista de avaliação diagnóstica para a vaga.
- 2.3. Perante uma situação de empate, é chamado candidato com maior antiguidade de inscrição na lista de espera.
- 2.4. 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.
- 2.5. São critérios de exclusão da lista de espera:
- Não renovação da candidatura
  - Alteração dos dados pessoais que não permitam a inserção na Lista de Espera
  - Candidato com doença psiquiátrica e/ou alterações comportamentais graves
  - Não comparência à entrevista de avaliação dos requisitos iniciais/avaliação diagnóstica
  - Desistência do candidato (realizada por escrito, telefone ou mail)
  - Falecimento

### Artigo 19º | Admissão

- Para admissão dos clientes, serão tidos em conta os seguintes requisitos:
  - Ter deficiência intelectual;
  - Ter idade igual ou superior a 18 anos;
  - Residir no Concelho de Oeiras ou limítrofes (Amadora, Lisboa, Sintra e Cascais);
  - Ser Cooperante da CERCIOEIRAS;
  - Tipologia da Vaga existente definida pela Direção Técnica;
- O candidato deve apresentar os seguintes documentos:
  - Cartão de Identificação;
  - Cartão de Saúde da Instituição pela qual recebe assistência médica;
  - Documento do Regime Jurídico do Maior Acompanhado;



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

- d) Relatório clínico e/ou relatório equipa multidisciplinar (situação física, psíquica e social), com data inferior 6 meses que certifique a deficiência;
- e) Atestado de Incapacidade Multiusos;
- f) Boletim de vacinas atualizado que contemple o Plano Nacional de Vacinação.

### Artigo 20º | Processo Individual do Cliente

1. A UR deve organizar um processo Individual por cliente (confidencial e de acesso restrito), do qual conste:
  - a) Ficha de Dados de Identificação do Cliente;
  - b) Documentos (Regime Jurídico do Maior Acompanhado, Relatório clínico e/ou de equipa multidisciplinar, ficha candidatura e outra informação relevante)
  - c) Contrato Prestação de Serviços, Adendas
  - d) Plano e Relatório de Acolhimento do cliente, Plano Individual (PI) e Avaliação do PII
  - e) Contactos com as Famílias/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) Esquemas Terapêuticos;
  - c) Diário Clínico;
  - d) Informação médica (registos de consultas e exames médicos).

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



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

### Artigo 21º | Contrato de Alojamento

1. São celebrados, por escrito, contratos com os clientes ou partes interessadas, onde constam, 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 do contrato, na respetiva adenda.

### Artigo 22º | Situações de Emergência

1. Em caso de doença ou acidente, a Equipa Técnica da UR obriga-se a comunicar imediatamente ou tão breve quanto possível, ao responsável legal do cliente.
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte acompanhado do cliente ao Centro de Saúde ou à Unidade Hospitalar.
3. O responsável legal, depois de informado, será responsável pelo acompanhamento do cliente, no centro de saúde ou na unidade hospitalar.
4. Tratando-se de doença infecto-contagiosa o cliente não poderá retomar a frequência da UR 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.

## Secção III - Instalações e Equipamentos

### Artigo 23º | Instalações

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



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

### Artigo 24º | 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.

## CAPITULO V - Direitos e Deveres

### Secção I - Direitos e Deveres dos Clientes

#### Artigo 25º | Direitos dos Clientes, Famílias e Representantes Legais

1. Constituem direitos do Cliente, Família, Acompanhantes 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 acompanhante/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 e igualdade, ver respeitada a sua integridade física e emocional e ser protegido de toda e qualquer forma de assédio.
  - 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



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

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 caráter 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 competências funcionais, bem como a sua família, acompanhante 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 26º | Deveres dos Clientes, Famílias, Acompanhantes e Representantes Legais

1. Constituem deveres do Cliente, Família, Acompanhante e Representante Legal:
  - a) Cumprir o presente regulamento e os regulamentos específicos, 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 dois meses.
  - b) Prestar direta ou indiretamente (através da família, tutor ou representante legal) as informações



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

necessárias sobre si.

- c) Entregar na CERCIOEIRAS, atempadamente, todos os documentos que lhe sejam solicitados para efeitos de constituição do processo individual, cálculo das comparticipações 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.

## Secção II - Direitos e Deveres dos Colaboradores

### Artigo 27º | Direitos dos Colaboradores

1. Constituem direitos dos Colaboradores:

- a) Ser tratado com dignidade e 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;



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

- 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 28º | 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) 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;



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

- 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 29º | 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.
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 das Respostas Sociais /Serviços;
  - e) Política da Qualidade;
  - f) Regulamento Geral;
  - g) Regulamento Interno da UR;
  - h) Divulgação da existência do livro de reclamações;
  - i) Publicitação dos apoios financeiros do ISS, I.P;
  - j) Mapa dos colaboradores, respetivos horários e mapa de férias;
  - k) Horário de funcionamento;
  - l) Ementa semanal.



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

### Artigo 30º | Direito à Reclamação e à Sugestão

1. O cliente ou partes interessadas têm o direito de reclamar sobre qualquer situação que o/os 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, ou na Unidade Residencial, quando aquela se encontra encerrada.
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.

### Artigo 31º | Avaliação da satisfação dos clientes e dos resultados

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

### Artigo 32º | 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.



## Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

### Artigo 33º | Casos Omissos e Disposições Comuns

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

### Artigo 34º | Entrada em Vigor

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



# Regulamento Interno

C01 – Unidade Residencial

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

## Anexo I – Organograma da CERCIOEIRAS

### Organograma

