



**CERCIOEIRAS**

COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO  
DE CIDADÃOS COM INCAPACIDADE, CRL

# Regulamento Interno

*Banco de Equipamentos e Tecnologias de Apoio*

*Integrar a Diferença, Construir a Inclusão*



## Regulamento Interno

C07-04 – Banco Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

### Revisões:

Registo e Aprovado em Assembleia Geral de 15.11.2012

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 20.11.2017

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 04.04.2024



## Regulamento Interno

C07-04 – Banco Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)

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 .....	10
Secção I - Estrutura dos serviços .....	10
Secção II - Condições de Funcionamento .....	11
CAPITULO V - Direitos e Deveres .....	13
Secção I - Direitos e Deveres dos Clientes .....	13
CAPÍTULO VI - Disposições Finais.....	14



## Regulamento Interno

C07-04 – Banco Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)

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. O Banco de Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA) da CERCIOEIRAS é um serviço que consiste no aluguer a preços sociais de produtos de apoio a pessoas com incapacidade, temporária ou permanente, facilitando a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária de forma o mais autónoma possível e em segurança.
3. Entende-se por produtos de apoio, qualquer produto, instrumento, equipamento ou sistema técnico usado por uma pessoa com deficiência, especialmente produzido ou disponível que previne, compensa, atenua ou neutraliza a limitação funcional ou de participação (Dec. Lei 93/2009).
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

C07-04 – Banco Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)

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. 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. Tem como objetivos específicos:
  - a) Minorar 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) Minorar as dificuldades económicas dos cidadãos em situação de dependência e suas famílias.



## Regulamento Interno

C07-04 – Banco Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)

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

C07-04 – Banco Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)

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 do BETA são:
  - a) Clientes (incluem-se as famílias/representantes legais)
  - b) Colaboradores (incluem-se os Voluntários)
  - c) Entidades Tutelares/Públicas
  - d) Comunidade
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

C07-04 – Banco Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)

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. O BETA é assegurado pela seguinte equipa:
  - a) Responsável de serviço;
  - b) Responsável Manutenção;
  - c) Área Administrativa;
  - d) Serviços Gerais.

### Artigo 9º | Nomeação da Responsável do Serviço

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





## Regulamento Interno

C07-04 – Banco Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

### CAPÍTULO III - Recursos

#### Secção I - Recursos Financeiros

##### Artigo 10º | 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 equipamentos.

##### Artigo 11º | Pagamentos e Cobranças

1. A mensalidade do aluguer 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. Os clientes que aluguem na 2ª quinzena do mês, o pagamento a efetuar corresponde a 50% do valor mensal e deverá ser realizado no momento da entrega do equipamento. Caso a devolução dos produtos de apoio ocorrer na 1ª quinzena do mês, o pagamento a efetuar é de 50% do respetivo valor mensal, sendo que o cliente deverá para este efeito avisar o responsável do serviço ou os serviços administrativos até ao último dia útil do mês anterior da sua intenção de devolver os produtos de apoio que tem alugados.
4. A falta de pagamento da mensalidade durante dois meses consecutivos, sem qualquer informação por parte do cliente, determina a suspensão da prestação dos serviços, reservando-se a instituição ao direito de ir buscar o equipamento.



## Regulamento Interno

C07-04 – Banco Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

### Artigo 12º | 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.

## CAPITULO IV - Estrutura e Organização dos Serviços

### Secção I - Estrutura dos serviços

#### Artigo 13º | Serviços a Prestar

1. O BETA assegura os seguintes serviços:
  - a) Aluguer a preços sociais, de produtos de apoio;
  - b) Venda de produtos de apoio, quando o seu aluguer for de longa duração entendendo-se por longa duração um período superior a 2 anos.
  - c) Higienização e manutenção dos equipamentos de apoio sempre que necessário
  - d) Transporte e montagem dos produtos de apoio no domicílio
  - e) Apoio técnico na área de manutenção
  - f) Disponibilização dos produtos de apoio constantes na tabela

#### Artigo 14º | Horário de Funcionamento

1. O BETA funciona nas instalações da CERCIOEIRAS e tem um espaço de armazenamento com sede na Ria Instituto Conde Agrolongo, nº45, 2770-082 Paço de Arcos.
  - a) Horário BETA - das 9h00 às 17:00H, de 2ª a 6ª feira, encerrando em agosto, nos feriados nacionais e municipais, no Natal e Páscoa;
  - b) Serviços Administrativos e Financeiros - Todos os dias úteis das 8h30 às 17h30 horas, com exceção do mês de Agosto das 09h00 às 17h30.



## Regulamento Interno

C07-04 – Banco Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

## Secção II - Condições de Funcionamento

### Artigo 15º | Candidatura

1. A referenciação dos candidatos pode ser feito pelos próprios, pelos seus cuidadores informais e/ou entidades comunitárias.
2. O pedido é analisado pelo responsável do serviço que avalia a possibilidade de realizar o aluguer ou encaminha o candidato para outras respostas na comunidade.

### Artigo 16º | Gestão da Lista Espera

1. Nas situações em que o equipamento de apoio pretendido não se encontre disponível e, caso o candidato manifeste interesse, passará a constar da Lista de Espera.
2. O candidato deverá manifestar o seu interesse quinzenalmente, caso contrário será removido da Lista de espera.
3. O técnico responsável pelo serviço contactará o candidato, por ordem da data de inscrição do pedido, logo que tenha disponível o produto de apoio solicitado.
4. O candidato sai de Lista de Espera, aquando a admissão no serviço, por já ter resposta por outro serviço, por desistência, por falta de manifestação de interesse e/ou falecimento.

### Artigo 17º | Admissão

1. Para formalizar o pedido de aluguer de produtos de apoio, o candidato deverá contactar com o responsável do serviço para agendar uma entrevista e acordar o local de levantamento dos produtos de apoio solicitados.
2. São procedimentos de admissão:
  - a) Marcação de entrevista com o candidato ou pessoa responsável;
  - b) Preenchimento da Ficha de Dados de Cliente
  - c) Celebração do Termo de Responsabilidade;
  - d) Entrega do Folheto de Funcionamento do serviço.



## Regulamento Interno

C07-04 – Banco Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

### Artigo 18º | Processo Individual do Cliente

1. No processo do cliente deve constar:
  - a) Ficha de Dados do Cliente;
  - b) Termo de Responsabilidade devidamente assinado e datado por ambas as partes;
  - c) Documento Comprovativo do Transporte de Bens Pertences ao Ativo Imobilizado (se aplicável)
  - d) Registos de contatos (se aplicável)
  - e) Adenda ao Termo de Responsabilidade (se aplicável)

### Artigo 19º | Devolução de Equipamento

1. O cliente deverá contactar com o responsável do serviço para agendar o local e data de entrega dos produtos de apoio que tem alugados.
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. Após a entrega dos produtos de apoio os mesmos são armazenados. A higienização dos mesmos é realizada em data a acordar com os serviços gerais da CERCIOEIRAS. Caso seja necessário, é realizada a manutenção/reparação do mesmo.

### Artigo 20º | Cessação do Aluguer do Produto de Apoio

1. A prestação de serviço pode cessar nas seguintes condições:
  - a. Iniciativa do cliente e/ou cuidadores informais;
  - b. Incumprimento do Regulamento Interno;
  - c. Incumprimento com o pagamento do aluguer por dois meses consecutivos.



## Regulamento Interno

C07-04 – Banco Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

### Artigo 21º | Aquisição do Produto de Apoio

2. O cliente que tem equipamento alugado ao BETA por um período de tempo superior a 2 anos, caso manifeste interesse, poderá adquiri-lo.
3. 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 manutenção ou substituição, em caso de avaria.

## CAPITULO V - Direitos e Deveres

### Secção I - Direitos e Deveres dos Clientes

#### Artigo 22º | Direitos dos Clientes e Cuidadores Informais

1. Constituem direitos do Cliente e Cuidadores Informais:
  - a) Ter acesso aos Regulamentos Geral e Específicos da CERCIOEIRAS.
  - b) Alugar produtos de apoio em perfeitas condições de utilização;
  - c) Assistência técnica no domicílio;
  - d) Ter acesso à informação sobre as alterações de funcionamento e alterações do quadro de pessoal;
  - e) 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.
  - f) Reclamar direta ou indiretamente, utilizando para o efeito o processo de reclamações interno ou o Livro de Reclamações oficial.
  - g) Apresentar direta ou indiretamente sugestões para a melhoria do serviço;
  - h) Aceder a toda a informação que lhe diga respeito;
  - i) Avaliar a prestação dos serviços disponibilizados pela CERCIOEIRAS



## Regulamento Interno

C07-04 – Banco Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

### Artigo 23º | Deveres dos Clientes e Cuidadores Informais

1. Constituem deveres do Cliente, Família, Acompanhante e Representante Legal:
  - a) Cumprir o presente regulamento, bem como as decisões do Conselho de Administração sobre o funcionamento da CERCIOEIRAS.
  - b) Respeitar o Termo de Responsabilidade celebrado com a CERCIOEIRAS;
  - c) Respeitar os colaboradores e voluntários da CERCIOEIRAS no desempenho das suas funções e atividades;
  - d) Informar a CERCIOEIRAS de alterações de domicílio e de contactos, no prazo máximo de 30 dias, salvo estipulado em contrário;
  - e) Cuidar zelosamente do equipamento e produtos de apoio alugados e que se encontrem à sua responsabilidade;
  - f) Devolver os equipamentos e produtos de apoio a partir do momento em que deixam de ser necessários.

## CAPÍTULO VI - Disposições Finais

### Artigo 24º | 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.



## Regulamento Interno

C07-04 – Banco Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

### **Artigo 25º | Avaliação da satisfação dos clientes e dos resultados**

1. Os clientes devem participar no sistema de avaliação do grau de satisfação dos serviços prestados, preenchendo um inquérito de satisfação que será entregue em mão própria;

### **Artigo 26º | 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 27º | 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 28º | 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

C07-04 – Banco Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)

DATA

04/04/2024

APROVAÇÃO

Assembleia Geral

## Anexo I – Organograma da CERCIOEIRAS

### Organograma

