



**CERCIOEIRAS – Cooperativa de Educação e Reabilitação
de Cidadãos com Incapacidade, CRL**

Regulamento Interno Geral

Integrar a Diferença, Construir a Inclusão

Aprovado em Assembleia-geral de 29.03.2006

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 15.11.2010

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 15.11.2012


Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 12.11.2014

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 24.11.2015

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 20.11.2017


Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 24.11.2020

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 24.11.2021

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

INDICE

CAPÍTULO I - Disposições Gerais.....	3
CAPITULO II – Órgãos e Estrutura em Geral	8
CAPÍTULO III - Recursos	9
Secção I - Recursos Financeiros	9
Secção II - Recursos Humanos.....	11
CAPITULO IV - Estrutura e Organização dos Serviços	12
Secção I - Estrutura dos serviços	12
<u>Secção II - Condições de Funcionamento</u>	13
Secção III - Instalações e Equipamentos	15
CAPITULO V - Direitos e Deveres.....	15
Secção I - Direitos e Deveres dos Clientes	15
Secção II - Direitos e Deveres dos Colaboradores	17
Secção III - Direitos e Deveres dos Voluntários.....	19
CAPÍTULO VI - Disposições Finais	20
ANEXO 1	23

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	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 Regulamento Geral da CERCIOEIRAS** abrange todas as disposições internas em vigor e é de aplicação geral.
3. Fazem parte integrante deste Regulamento, os Regulamentos Específicos das Respostas Sociais que constituem anexos a este Regulamento:
 - **Anexo I** – Regulamento de **Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI)**;
 - **Anexo II** – Regulamento da **Unidade Residencial (UR)**;
 - **Anexo III** – Regulamento Interno da **Intervenção Precoce** da Equipa Local de Intervenção de Oeiras (ELI);
 - **Anexo IV** – Regulamento Interno do **Banco de Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)**;
 - **Anexo V** – Manual de Funções
4. O Conselho de Administração reserva-se o direito de estabelecer novos regulamentos para outros serviços à comunidade, que venha a disponibilizar.

Artigo 2º

Missão e Visão da CERCIOEIRAS

1. A CERCIOEIRAS tem como **missão** “Integrar, educando, reabilitando e cuidando, ao longo da vida, os clientes e suas famílias, com excelência e sustentabilidade”.
2. A **visão** da CERCIOEIRAS é ser “uma organização de excelência e referência na construção de uma sociedade inclusiva”.
3. A CERCIOEIRAS pauta-se pelos seguintes **valores**:
 - a) **Respeito pela pessoa** Pautar a nossa conduta por princípios éticos de cordialidade, responsabilidade, privacidade, confiança e transparência na relação com as partes interessadas.
 - b) **Qualidade e Excelência** Procurar a melhoria contínua dos serviços prestados,

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral


tendo em conta as necessidades e expectativas das partes interessadas, promovendo a sua participação e envolvimento, cumprindo os requisitos legais.

- c) Responsabilidade Social** Corresponsabilizar, envolvendo as partes interessadas na construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.
- d) Inovação e Empreendedorismo** Estar aberto à mudança, intervindo com criatividade e flexibilidade, transformando em permanência, o contexto onde nos inserimos.
- e) Cooperação** Promover o trabalho em equipa e em parceria, valorizando a complementaridade, as competências e as realizações pessoais.
- f) Responsabilidade Ambiental** Contribuir para a melhoria e qualidade do meio ambiente, sensibilizando e atuando para a eficiência energética, a redução de desperdícios, a reutilização e o respeito pelos recursos naturais.
- g) Diversidade** Promover a diversidade e a igualdade de oportunidades independentemente da origem cultural, étnica, social, religião, orientação sexual, género, idade, características físicas e estilo pessoal.

Artigo 3º


Objetivos

1. A CERCIOEIRAS tem como objetivos:
 - a)** Promover a prevenção da deficiência recorrendo a todos os meios que lhe forem possíveis, designadamente informativos e de aconselhamento;
 - b)** Desenvolver ações de informação e de sensibilização junto da opinião pública para a problemática associada à defesa dos direitos da pessoa com deficiência e família;
 - c)** Promover a deteção precoce das perturbações no desenvolvimento das crianças através de uma colaboração estreita com as infraestruturas de saúde, de educação, de apoio à infância e outras, e intervir no sentido da resolução/minimização das consequências dessa perturbação, através de acompanhamento e apoio a prestar às crianças e respetivas famílias;
 - d)** Promover o desenvolvimento das capacidades de crianças, jovens e adultos com e sem incapacidade ou com graves problemas de inserção social e a aquisição de conhecimentos escolares e profissionais necessários à sua adequada integração na sociedade, ao exercício pleno dos direitos de cidadania e à realização, o mais harmoniosa e completa possível, das suas personalidades;

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

- e) Promover o desenvolvimento de atividades de apoio a pessoas com graves problemas ao nível da autonomia visando o seu bem-estar e salvaguardar padrões razoáveis de qualidade de vida;
- f) Pugnar pela erradicação de preconceitos e atitudes de incompreensão ou geradores de situações de marginalização ou exclusão social que porventura se coloquem relativamente à pessoa com deficiência, designadamente através da compreensão das causas e da adoção de atitudes adequadas às mesmas.

δ **Único.** A CERCIOEIRAS poderá desenvolver todo o tipo de atividades que de algum modo sirvam os objetivos enunciados.

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

Artigo 4º



Política da Qualidade

Política da Qualidade

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

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

No desenvolvimento da sua atividade compromete-se a:

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

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

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

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

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

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

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

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

Barcarena, 9 de maio de 2019.


O Conselho de Administração



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

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



	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

Artigo 5º

Partes Interessadas

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

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

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

Artigo 6º


Área de Influência

1. A CERCIOEIRAS tem como área de influência o concelho de Oeiras e limítrofes.

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.

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	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 Organigrama constante do Anexo.

Artigo 9º

Competência do Conselho de Administração

1. Cabe ao Conselho de Administração, no âmbito da administração das respostas sociais, serviços e recursos para a comunidade, as seguintes competências:
 - a) Elaborar anualmente e submeter ao parecer do Conselho Fiscal e à apreciação da Assembleia Geral o balanço, o relatório e as contas do exercício, bem como o orçamento e o plano de atividades para o ano seguinte;
 - b) Executar o Plano Anual de Atividades e Orçamento;
 - c) Velar pelo respeito da lei, dos estatutos e das deliberações dos órgãos da cooperativa;
 - d) Contratar e gerir o pessoal necessário à sua atividade;
Representar a cooperativa.
2. Compete-lhe ainda:
 - a. Rever a visão, missão e decidir sobre as políticas;
 - b. Emitir orientações estratégicas e propor um plano estratégico;
 - c. Nomear a Assessoria do Conselho de Administração.

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

Artigo 10º

Nomeação dos dirigentes e Responsabilidades atribuídas

1. A nomeação do titular da Assessoria do Conselho de Administração é feita pelo Conselho de Administração da CERCIOEIRAS.
2. A nomeação dos titulares das Direções Técnicas e Coordenações é feita pelo Conselho de Administração da CERCIOEIRAS, sob proposta da Assessoria do Conselho de Administração.
3. As responsabilidades atribuídas à Assessoria do Conselho de Administração são as previstas na legislação aplicável e as que o Conselho de Administração da CERCIOEIRAS lhe atribuir e que se encontram descritas no Manual de Funções.
4. As responsabilidades atribuídas às Direções Técnicas das Respostas Sociais, das Coordenações das Respostas Sociais/Serviços, da Área da Qualidade, dos Recursos Humanos, da área da Comunicação, dos Serviços de Apoio e Suporte e dos Serviços Administrativos/Financeiros, são as previstas na legislação aplicável e as que a Assessoria do Conselho de Administração lhes atribuir e que se encontram descritas no Manual de Funções.


CAPÍTULO III - Recursos

Secção I - Recursos Financeiros

Artigo 11º

Receitas da CERCIOEIRAS

1. São receitas da CERCIOEIRAS 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, do ministério da educação 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;
 - d) As verbas resultantes da quotização dos cooperantes;
 - e) Quaisquer outros rendimentos que resultem da sua atividade, da utilização de bens que lhe estão adstritos, de doações e de patrocínios.

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

Artigo 12º


Comparticipação do Cliente

1. A participação devida pelo cliente no âmbito dos serviços prestados está definida em cada um dos Regulamentos Específicos das Respostas Sociais.
2. Em cada Regulamento Específico e, sempre que necessário, é definido o que são despesas extraordinárias.
3. Os normativos relativos aos pagamentos por parte do cliente, e os procedimentos de cobrança a empreender por parte da CERCIOEIRAS estão devidamente identificados em cada um dos Regulamentos Específicos.
4. Todos os clientes pagam 12 participações anuais salvo situações constantes nos regulamentos específicos.
5. No ato da celebração do contrato de prestação de serviços entre cliente, seus familiares, tutores ou seus representantes e a CERCIOEIRAS, será devida pelo primeiro, uma taxa de inscrição, fixada e revista anualmente pelo Conselho de Administração.
6. 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.
7. Ao cliente, familiar ou seu representante legal serão sempre passados recibos de quitação das participações pagas, único elemento de prova de pagamento.
8. Nos casos em que se verifique a utilização de mais de uma Resposta Social/Serviço por mais de um elemento do mesmo agregado familiar (irmãos/conjuge), a participação referente ao segundo será reduzida em 20%.
9. Exceções a estas normas são determinadas pelo Conselho de Administração da CERCIOEIRAS.

Artigo 13º

Pagamentos e Cobranças

1. A mensalidade é liquidada até ao dia 8 do mês seguinte.
2. O pagamento será efetuado por transferência bancária, cheque à ordem da CERCIOEIRAS, pagamento automático – TPA ou em numerário entregue na secretaria;

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

Secção II - Recursos Humanos

Artigo 14º

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 15º


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 Assessoria do Conselho de Administração.

Artigo 16º

Candidatura e Admissão de Colaboradores

1. As candidaturas a emprego na CERCIOEIRAS devem ser formalizadas pela entrega/envio de um *curriculum vitae* ou da “Ficha de Inscrição para Colaborador”.
2. A admissão de novos colaboradores é precedida de um processo de seleção, no qual as candidaturas estão sujeitas a uma avaliação de acordo com as características do posto de trabalho e do perfil profissional pretendido;
3. Toda e qualquer contratação é feita de acordo com a legislação em vigor e no respeito dos direitos dos trabalhadores.

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

Artigo 17º

Candidatura e Enquadramento de Voluntários

1. As candidaturas para a bolsa de voluntários na CERCIOEIRAS devem ser formalizadas através de uma inscrição.
2. A integração na bolsa de voluntários é precedida de uma entrevista, através da qual os voluntários apresentam os seus conhecimentos, experiências, motivações e disponibilidades e são devidamente enquadrados quanto às atividades em que podem colaborar na CERCIOEIRAS.
3. Os voluntários exercem a sua atividade ao abrigo das normas de segurança e higiene no trabalho, estando assegurada a sua proteção em situação de acidentes ocorridos durante a sua atividade na CERCIOEIRAS.

CAPITULO IV - Estrutura e Organização dos Serviços

Secção I - Estrutura dos serviços

Artigo 18º


Serviços e Cuidados a Prestar aos Clientes

1. Cada Resposta Social/Serviço está comprometida com a Missão, Visão, Valores, Estratégia, Política e Objetivos da CERCIOEIRAS.
2. Em cada Regulamento específico da Resposta Social/Serviço constam descrições detalhadas dos serviços a prestar.

Artigo 19º

Horário de Funcionamento

1. Sem prejuízo dos horários específicos relativos a cada uma das Respostas Sociais/Serviços ou situações aprovadas previamente pela Assessoria do Conselho de Administração, os serviços da CERCIOEIRAS estão em funcionamento, de acordo com os horários que se seguem:
 - a) **Serviços Administrativos e Secretaria** - Todos os dias úteis das 8h30 às 18h00 horas, sem interrupção para almoço, embora com capacidade reduzida para a prestação de serviços entre as 13h00 e as 14h00, com exceção do mês de Agosto em que o horário de funcionamento é de 2ª a 6ª feira, das 09h00 às 17h30.

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

- b) Atendimento às Partes Interessadas** - O atendimento é feito no horário normal de expediente, pela **Técnica de Serviço Social, Direções Técnicas/Coordenações e/ou Assessoria do Conselho de Administração**, preferencialmente, com marcação prévia.
- c) Encerramento para Férias** - Os equipamentos sociais da CERCIOEIRAS encerram para serviços de manutenção e desinfestação das instalações e férias do pessoal, pelo menos trinta dias por ano, conforme decisão do Conselho de Administração, cujo período será estabelecido durante o primeiro trimestre de cada ano, salvo estipulado em contrário nos Regulamentos Específicos. Este período de encerramento não implica a redução e/ou anulação das participações.

Secção II - Condições de Funcionamento

Artigo 20º


Candidatura

1. As candidaturas podem ser formalizadas pelo candidato, seu responsável legal ou entidades através do preenchimento da Ficha de Candidatura.
2. O Técnico de Serviço Social analisa o pedido de candidatura e verifica a existência de vagas junto do respetiva Direção Técnica. Se houver vagas, a Direção Técnica atuará de acordo com o sistema de gestão de qualidade em vigor na CERCIOEIRAS.
3. Se não houver vagas, o Técnico de Serviço Social remete o(s) pedido(s) para lista de espera da CERCIOEIRAS.

Artigo 21º

Gestão da Lista de Espera

1. A Lista de Espera assegura a organização das candidaturas, caso não existam vagas, sendo ordenada de acordo com os critérios de priorização em vigor na CERCIOEIRAS. Os critérios de priorização estão disponíveis para consulta nos Regulamentos Internos das Respostas Sociais, a pedido dos interessados, na sede social da CERCIOEIRAS.
2. 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.

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

3. Anualmente, os candidatos em Lista de Espera são contactados através de ofício, de forma a aferir o interesse na continuidade da candidatura e a atualizar a informação constante nas fichas de candidatura.
4. É da responsabilidade do candidato a resposta ao referido ofício manifestando o interesse na continuidade em lista de espera, sob pena de a candidatura deixar de ser considerada.
5. O critério de desempate entre candidaturas é a antiguidade da mesma.

Artigo 22º


Admissão

1. Para admissão dos clientes, será tido em conta os seguintes requisitos:
 - a) Ter deficiência intelectual;
 - b) Ter idade igual ou superior a 18 anos;
 - c) Tipologia da Vaga existente;
 - d) Residir no Concelho de Oeiras ou limítrofes (Amadora, Lisboa, Sintra e Cascais);
 - e) Ser cooperante da CERCIOEIRAS.
 - f) Tipologia de Vaga definida pela Direção Técnica

Artigo 23º

Processo Individual do Cliente

1. A CERCIOEIRAS constitui um processo individual do cliente, no qual deverá constar:
 - a) Elementos de identificação e residência do cliente;
 - b) Elementos de identificação e contactos das partes interessadas a envolver em caso de necessidade;
 - c) Indicação do médico assistente, contacto e respetivo relatório;
 - d) Natureza e periodicidade dos cuidados a prestar e respetivos prestadores de serviços;
 - e) Data de início e fim da prestação dos serviços;
 - f) Plano Individual, específico de cada Resposta Social/Serviço
 - g) Registo da avaliação
 - h) Cópia do contrato celebrado.

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

Artigo 24º

Contrato de Prestação de Serviços

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.

Secção III - Instalações e Equipamentos

Artigo 25º

Instalações

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

Artigo 26º

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 27º

Direitos dos Clientes, Famílias, Acompanhante 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;

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

- 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 do quadro de pessoal e definição da ementa semanal, sempre que os serviços incluam o fornecimento de refeições.
- i)** Ter liberdade de circulação e mobilidade pessoal dentro dos seus próprios limites de segurança e de acordo com as regras de circulação e segurança definidas na CERCIOEIRAS.
- j)** Ao sigilo sobre dados que constam no seu processo individual e em todos os documentos que contenham dados e informações de carácter privado e confidencial sobre a sua pessoa.
- k)** Ser informado direta ou indiretamente (por via da sua família, tutor ou representante legal) sobre a sua situação/evolução e do seu nível das 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;

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

p) Avaliar a prestação dos serviços disponibilizados pela CERCIOEIRAS.

Artigo 28º

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 necessárias sobre si.
 - c) Entregar na CERCIOEIRAS, atempadamente, todos os documentos que lhe sejam solicitados para efeitos de constituição do processo individual, cálculo das participações familiares, bem como as prescrições e documentos médicos de suporte dos cuidados de saúde, quando exigidos.
 - d) Respeitar os termos do contrato celebrado com a CERCIOEIRAS;
 - e) Respeitar os colaboradores e voluntários da CERCIOEIRAS no desempenho das suas funções e atividades;
 - f) Informar a CERCIOEIRAS de alterações de domicílio e de contactos, no prazo máximo de 30 dias, salvo estipulado em contrário;
 - g) Cuidar zelosamente do património da CERCIOEIRAS, nomeadamente o que lhe for individualmente disponibilizado.

Secção II - Direitos e Deveres dos Colaboradores

Artigo 29º

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;


	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

- d) Ser respeitado nas suas opções ideológicas e religiosas, desde que não ponham em causa o normal funcionamento da CERCIOEIRAS;
- e) Ser respeitado na sua autonomia técnica sempre que o exercício da sua atividade esteja ao abrigo de regulamentação profissional específica;
- f) Usufruir de ações de formação adequadas à sua atualização na função que desempenha.
- g) Acesso às melhores práticas de prevenção de riscos e de doenças profissionais, através de sistemas de higiene, segurança e de saúde;
- h) Acesso à informação, à formação adequada e à prevenção de riscos de acidente e doença;
- i) Ser atempadamente informado sobre alterações ao funcionamento da CERCIOEIRAS que interfiram diretamente no exercício e no desempenho da sua função;
- j) Participar e contribuir para o eficaz funcionamento da CERCIOEIRAS, através de propostas de melhorias e de sugestões;
- k) Ser avaliado no seu Desempenho.

Artigo 30º

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;

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

- h)** Respeitar e fazer respeitar o trabalho desenvolvido por colegas, ou colaboradores;
- i)** Respeitar, cumprir e fazer cumprir as regras de funcionamento dos espaços e equipamentos da CERCIOEIRAS, designadamente quanto à manutenção e limpeza;
- j)** Usar com rigor e limpeza a roupa de trabalho definida pela CERCIOEIRAS para o exercício das suas funções e cumprir as regras de conservação;
- k)** Cumprir os procedimentos de segurança e alertar para ocorrências que detete;
- l)** Relatar, em registo de ocorrência, todas as situações que lhes pareçam anormais e/ou dignas de registo para posterior intervenção da hierarquia;
- m)** Promover o trabalho em equipa;
- n)** Frequentar as ações de formação e de sensibilização para as quais sejam convocados;
- o)** Comparecer às consultas e exames de medicina de trabalho.


Secção III - Direitos e Deveres dos Voluntários

Artigo 31º

Direitos dos Voluntários

1. Direitos dos voluntários:

- a)** Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
- b)** Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve através da acreditação do seu papel na CERCIOEIRAS;
- c)** Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- d)** Exercer o trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- e)** Acordar com a CERCIOEIRAS um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas, o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário a realizar;
- f)** Almoçar, gratuitamente, sempre que permanecer um dia inteiro a realizar voluntariado, na CERCIOEIRAS.

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

Artigo 32º

Deveres dos Voluntários


1. Constituem deveres dos voluntários:
 - a) Respeitar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza;
 - b) Observar os regulamentos gerais e específicos e respeitar o programa de voluntariado estabelecido;
 - c) 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;
 - d) Manter absoluto sigilo sobre assuntos e dados confidenciais;
 - e) Respeitar e fazer respeitar os direitos dos clientes, familiares ou seus representantes;
 - f) Atuar de forma diligente, isenta e solidária.

CAPÍTULO VI - Disposições Finais

Artigo 33º

Divulgação e Comunicação

- a) O presente regulamento está disponível, para consulta, nos placards da receção e da Unidade Residencial na sede da CERCIOEIRAS e no *site* Institucional.
- b) O presente regulamento é sempre associado ao Regulamento da Resposta específica a que o cliente se candidata.
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 Assessoria do Conselho de Administração;
 - d) Identificação das Direções Técnicas das Respostas Sociais /Serviços;
 - e) Política da Qualidade;
 - f) Regulamento Geral;
 - g) Regulamentos Internos Específicos;
 - h) Divulgação da existência do livro de reclamações;

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

- 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.

Artigo 34º

Direito à Reclamação e à Sugestão

1. Todas as Partes Interessadas têm o direito a reclamar podendo, para o efeito, utilizar o processo de reclamações/sugestões interno ou o Livro de Reclamações oficial.
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 35º


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 pode ser realizado online.
4. O cliente tem o direito a ter conhecimento dos resultados obtidos da avaliação do grau de satisfação.

Artigo 36º

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.

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

Artigo 37º


Casos Omissos e Disposições Comuns

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

Artigo 38º

Entrada em Vigor

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

	C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: 24/11/2021	Aprovação Assembleia Geral

ANEXO 1

Organograma

