

CERCICA



REGULAMENTO INTERNO GERAL

Cooperativa para a Educação e Reabilitação
de Cidadãos Inadaptados de Cascais, C.R.L.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

INDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
CAPÍTULO II – ÓRGÃOS E ESTRUTURA.....	11
SECÇÃO I – ÓRGÃOS E ESTRUTURA DE GESTÃO.....	11
SECÇÃO II – UNIDADES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E PRODUTOS.....	15
CAPÍTULO III - RECURSOS	19
SECÇÃO I – RECURSOS FINANCEIROS	19
SECÇÃO II – RECURSOS HUMANOS	20
CAPITULO IV – REGIME DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	21
SECÇÃO I PERÍODO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	21
SECÇÃO II – LISTA DE ESPERA, CANDIDATURA E ADMISSÃO DE CLIENTES	21
SECÇÃO III – DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES	22
SECÇÃO IV – DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS	23
CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS	26
ANEXOS	28



REGULAMENTO INTERNO GERAL

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Denominação, Localização e Âmbito

1. A CERCICA - Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Cascais (de agora em diante designada por CERCICA) é uma Cooperativa de Solidariedade Social e Utilidade Pública, com sede na Rua Principal, nº 320 / 320 A – Livramento, ESTORIL.
2. O Regulamento Geral da CERCICA abrange todas as disposições internas em vigor e é de aplicação geral.
3. Este Regulamento Geral é complementado pelos Regulamentos Específicos das Respostas Sociais e Empreendedoras aprovados pela Direção.
4. A Direção reserva-se o direito de estabelecer novos regulamentos para outros serviços que venha a disponibilizar à comunidade.

Artigo 2º

Missão e Visão

1. A CERCICA existe para promover, de forma sustentada e num contexto profissional de excelência, a qualidade de vida e a inclusão das pessoas com deficiência intelectual e incapacidades, posicionando-se como parceiro estratégico e nuclear para as famílias, entidades públicas, empregadores e outros atores sociais.
2. A CERCICA pretende ser uma instituição de referência, no âmbito da habilitação e capacitação das pessoas com deficiência intelectual e incapacidades, na criação de oportunidades inclusivas para o exercício autónomo de uma plena cidadania.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

Artigo 3º

Valores

1. A CERCICA observa, no desenvolvimento da sua atividade e administração, os seguintes valores.
 - a) **RESPEITO:** É reconhecer e valorizar os Direitos e Deveres dos clientes, famílias e colaboradores, agindo em conformidade.
Palavras-chave: Valorização dos direitos e deveres, privacidade e confidencialidade.
 - b) **INOVAÇÃO:** Inovação é um projeto individual e coletivo que procura transformar, em permanência, a nossa realidade de modo a dar uma resposta eficaz, através da partilha, da criatividade e da flexibilidade promovendo a reflexão sobre a nossa prática.
Palavras-chave: Melhoria contínua, criatividade, parceria.
 - c) **TRANSPARÊNCIA:** Administrar com rigor e honestidade as nossas atividades de modo a que as práticas, decisões e funcionamento sejam comunicadas de forma clara e precisa.
Palavras-chave: Rigor, honestidade, clareza.
 - d) **RESPONSABILIDADE:** Decidir e atuar em conformidade com a Visão, Missão e Valores da Organização. A responsabilidade diz respeito a todos, sendo inerente às funções de cada um, num contexto de trabalho em equipa.
Palavras-chave: Legitimidade, decisão, diligência, rigor.
 - e) **CONFIANÇA:** Acreditar nas capacidades e potencialidades dos clientes e colaboradores; Relacionarmo-nos de forma aberta e leal com os nossos clientes, colaboradores, parceiros e comunidade honrando os compromissos assumidos.
Palavras-chave: Acreditar, investir, integridade, lealdade.
 - f) **EMPREENDEDORISMO:** Ousar concretizar projetos inovadores, em parceria e de forma sustentada, elaborados a partir de estímulos resultantes das necessidades de uma sociedade inclusiva.
Palavras-chave: Estimular, Concretizar, Sustentabilidade, Complementaridade.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

Artigo 4º

Clientes, Famílias e Partes Interessadas

1. A CERCICA distingue os seus clientes, entre:
 - a) Clientes Utilizadores: todas as pessoas que utilizam e beneficiam dos serviços prestados no âmbito das respostas sociais e recursos para a comunidade;
 - b) Clientes: todas as pessoas que compram produtos e serviços prestados no âmbito das respostas empreendedoras.
2. Famílias: são todos os que possuem laços familiares diretos com os clientes utilizadores, pessoas que são significativas para os clientes utilizadores e seus representantes legais.
3. Partes Interessadas: todas as pessoas e entidades, publicas ou privadas, envolvidas e participantes, direta ou indiretamente, e cujo contributo é fundamental para a concretização da sua missão e do seu sucesso. Nestas incluímos: Colaboradores, Sócios, Voluntários, Fornecedores, Entidades Reguladoras, Auto Representantes, Organismos de representação, Parceiros Financiadores e Patrocinadores, Entidades públicas (comunitários, estatais e autárquicas), Parceiros e Comunidade em geral.
4. A CERCICA 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, nomeadamente com as entidades envolvidas nos diversos processos, tais como Instituto de Segurança Social, I.P., Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, Ministério da Educação e Ciência, Autarquia, Serviços Locais de Saúde e de Educação, outras Organizações não-governamentais, Entidades Patrocinadoras e outras.

Artigo 5º

Objetivos

A CERCICA tem por objetivos, no âmbito da solidariedade social e do desenvolvimento de atividades de apoio a pessoas portadoras de deficiência ou com problemas de inserção socioprofissional, os seguintes:

- a) Promover a adaptação da pessoa portadora de deficiência à família e com esta à sociedade;
- b) Criar nos locais mais apropriados as infraestruturas necessárias ao desenvolvimento dos seus objetivos;
- c) Preparar a sua educação social mediante uma melhor integração no meio familiar e local;
- d) Promover todos os esforços no sentido de dinamizar os pais e interessados e prestar e aceitar colaboração ativa de todas as pessoas singulares e coletivas que visem fins idênticos aos da Cooperativa, através de todos os meios de informação e formação disponíveis;



REGULAMENTO INTERNO GERAL

- e) Promover a deteção precoce das perturbações no desenvolvimento das crianças, através de uma colaboração estreita com as estruturas da saúde, da educação, de apoio à infância e outras, intervindo no sentido de ajudar a resolvê-las, através de acompanhamento e apoio a prestar a essas crianças e às respetivas famílias;
- f) Promover o desenvolvimento das capacidades das crianças, jovens e adultos portadores de deficiência intelectual e incapacidades ou com graves problemas ao nível de inserção social e a aquisição de conhecimentos escolares e profissionais necessários à sua adequada integração na sociedade, e no exercício pleno dos direitos de cidadania;
- g) Promover o desenvolvimento de atividades de apoio a pessoas com graves problemas de autonomia, visando o seu bem-estar e salvaguardar padrões razoáveis de qualidade de vida;
- h) Promover, entre todos os estudantes de todos os níveis, o conhecimento deste grave problema e motivá-los para uma futura opção socioprofissional relacionada com a resolução do mesmo;
- i) Promover a imagem positiva das pessoas portadoras de deficiência;
- j) Construção e manutenção de jardins e espaços verdes;
- k) Sistemas de rega e de drenagem e comercialização de materiais de jardim;
- l) Produção e comercialização de espécies vegetais;
- m) Transformação de produtos alimentares e de investigação.

Artigo 6º

Política de Ética

1. Os Colaboradores da CERCICA dedicam-se a prosseguir o bem-estar e o desenvolvimento pessoal e social dos Clientes e Famílias/Significativos, empregando os seus conhecimentos no campo das necessidades educativas e dos recursos adequados às aspirações e fase de vida dos indivíduos com deficiência intelectual e incapacidades.
2. Os Colaboradores da CERCICA contribuem para o desenvolvimento humano dos seus Clientes ao comprometerem-se com os seguintes princípios básicos:
 - a) Unicidade: Todo o ser humano possui um valor único. Há que reconhecer e acolher autenticamente o outro na sua liberdade, dignidade, diferença e respeito pela sua privacidade.
 - b) Auto-realização: Cada indivíduo tem direito à sua auto-realização, desde que não interfira negativamente com o mesmo direito dos outros, tendo a obrigação de respeitar e contribuir para o bem-estar comum.
 - c) Responsabilidade: Os Colaboradores da CERCICA atuam no quadro de uma responsabilidade partilhada com as Famílias/Significativos, no âmbito da sua intervenção.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

- d) Equidade: Os Colaboradores devem contribuir para que a Instituição funcione de maneira justa, de modo a proporcionar os benefícios mais adequados às partes interessadas (Clientes, Famílias/Significativos e Colaboradores).
- e) Inclusão: Os Colaboradores da CERCICA devem ter sempre como horizonte a inclusão, no desenvolvimento das suas ações e no cumprimento das suas funções.

3. Os Colaboradores comprometem-se a:

- a) Salvar o direito do Cliente ter uma relação de confiança, proximidade e confidencialidade.
- b) O uso responsável da informação e difusão de dados pessoais só deve realizar-se em função do serviço profissional, mantendo sempre o Cliente informado da sua utilização.
- c) Fomentar a liberdade individual e a capacidade de escolha/decisão dos Clientes e/ou Famílias/Significativos, procurando facultar-lhes sempre informação relativa às intervenções previstas e alternativas existentes.
- d) Reconhecer e respeitar os objetivos, responsabilidades e diferenças individuais dos Clientes e Famílias/Significativos, agindo sempre que necessário em defesa dos Clientes e na salvaguarda dos seus interesses.
- e) Esforçar-se para que sejam utilizados os recursos indispensáveis em todas as circunstâncias e atuar de acordo com os procedimentos adequados, nas áreas em que a sua formação e/ou experiência sejam ajustados e sempre no âmbito dos Valores e da Missão da CERCICA.
- f) Atualizar de forma sistemática os conhecimentos e técnicas profissionais, de forma a manterem elevado grau de competência para poderem responder adequadamente às necessidades dos Clientes e aos propósitos da Missão da organização.
- g) Participar na avaliação sistemática e objetiva da qualidade dos serviços, para melhorar continuamente o desempenho profissional e a atuação dos serviços disponibilizados pela Instituição.
- h) Reconhecer e respeitar a atuação dos colegas, cooperando para melhorar os serviços, cumprindo a Missão e favorecendo a interiorização dos Valores da CERCICA. Partilhar os conhecimentos, experiências e ideias com os colegas, para promover a qualidade das atuações.

4. A CERCICA compromete-se a:

- a) Assegurar a disseminação e o entendimento comum do presente Código;
- b) Disponibilizar formação e supervisão adequadas antes de os Colaboradores iniciarem qualquer atividade.
- c) Respeitar a sua autonomia técnica de acordo com a regulamentação, ética e deontologia profissional;



REGULAMENTO INTERNO GERAL

- d) Promover ações de sensibilização e formação adequadas à prevenção de riscos decorrentes da prática profissional;
- e) Proporcionar condições de trabalho que favoreçam a conciliação da atividade profissional com a vida familiar e pessoal;
- f) Proporcionar formação profissional que promova o desenvolvimento de competências do Colaborador.

Artigo 7º

Política da Confidencialidade

No âmbito da sua política de confidencialidade, a CERCICA compromete-se a:

- Reservar e manter confidenciais as informações e teor dos documentos que lhe são confiados pelos clientes utilizadores e famílias sobre a sua vida privada, no garante dos seus direitos e garantias fundamentais, tratando os seus dados pessoais de acordo com a legislação em vigor e para responder a solicitações de entidades estatais;
- Não divulgar de modo algum, informação pessoal relativa ao cliente utilizador e família sem a autorização do mesmo, à exceção dos colaboradores, voluntários e estagiários ou subcontratados autorizados pela CERCICA e que necessitem dessa informação para realizar as suas tarefas;
- Garantir que os seus colaboradores, voluntários e estagiários ou subcontratados declarem, em termo de responsabilidade, a confidencialidade dos dados e informações dos clientes utilizadores e cooperantes, bem como de outros documentos internos e de partes interessadas cujo conteúdo seja considerado confidencial;
- Assegurar que os visitantes e utilizadores do seu site de internet estão protegidos no que concerne a dados pessoais que lhe possam ser solicitados e que estes se destinam única e exclusivamente para utilização interna;
- Assegurar que as informações que possam ser transmitidas a parceiros, fornecedores e outras partes interessadas no âmbito do desenvolvimento e execução de projetos comuns, não colidem com o direito à privacidade e a direitos fundamentais dos seus clientes utilizadores e famílias, voluntários, estagiários e colaboradores;
- Divulgar por todos os meios e canais disponíveis na CERCICA e em linguagem acessível, a presente política de confidencialidade a qual é objeto de revisão bienal.

REGULAMENTO INTERNO GERAL

Artigo 8º

Política de Prevenção e Intervenção em Situações de Violência, Negligência, Abuso e Maus-Tratos

Entende a CERCICA que qualquer ato de discriminação, violação, negligência, abuso e maus-tratos a pessoas com deficiência e incapacidades constituem-se como atentados aos seus direitos fundamentais e verdadeiros atropelos à dignidade e aos direitos de todos aqueles que partilham dos mesmos interesses. Assim, a CERCICA compromete-se a:

- Promover e implementar medidas de prevenção, seja a título individual ou em parceria, contribuindo ativamente para a defesa, em primeira instância, dos direitos dos seus clientes e também dos seus colaboradores e voluntários, bem como das famílias/significativos;
- Garantir que as medidas de prevenção, deteção e intervenção em situações de violência, negligência, abuso e maus-tratos sejam da responsabilidade de todos;
- Avaliar com elevado critério técnico e ético os casos/incidentes que ocorram no âmbito da sua ação, acautelando desde logo a segurança e proteção dos envolvidos;
- Intervir sob uma perspetiva sistémica e ecológica, focando-se nas consequências, na intensidade dos atos presenciados ou relatados, e tendo sempre presente a diferença entre o dano intencional e o dano não intencional;
- Assegurar a permanente consciencialização, compreensão e capacidade de intervenção dos profissionais, dos voluntários e das famílias/significativos para situações que envolvem atos de discriminação, violação, negligência, abuso e maus-tratos a pessoas com deficiência e incapacidades.

Artigo 9º

Política de Qualidade

A CERCICA tem como política de qualidade prestar serviços de excelência adequados às necessidades e expectativas dos clientes, atuando como facilitador na criação de oportunidades de inclusão para o exercício autónomo de uma plena cidadania. É seu compromisso:

- Manter o foco no cliente garantindo uma intervenção ajustada às necessidades, potenciais e expectativas de cada indivíduo;
- Assegurar a melhoria contínua dos processos e dos serviços, através da análise crítica dos resultados e de uma abordagem reflexiva e prospetiva;
- Acompanhar e monitorizar os nossos progressos, por via da autoavaliação e de avaliações externas, prosseguindo critérios de sustentabilidade institucional, social, financeira e ambiental;
- Envolver, motivar e qualificar os nossos colaboradores para responder eficazmente aos desafios organizacionais e em harmonia com a nossa missão, visão e valores.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

- Incentivar a corresponsabilização da comunidade na inclusão das pessoas com deficiência e incapacidades, promovendo parcerias e agindo em estruturas de rede social e comunitária;
- Cumprir com os requisitos legais e normativos que enquadrem a nossa atividade sendo transparente na divulgação, por todas as partes interessadas, da política da qualidade e do sistema que a suporta, das práticas e resultados.

Artigo 10º

Área de Influência

1. A CERCICA tem como área de influência o concelho de Cascais e limítrofes.

Artigo 11º

Regime Jurídico e Normativo Aplicável

1. A CERCICA rege-se pelo Código Cooperativo, pela legislação das Instituições Particulares de Solidariedade Social e pela demais legislação em vigor.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

CAPÍTULO II ÓRGÃOS E ESTRUTURA

SECÇÃO I ÓRGÃOS E ESTRUTURA DE GESTÃO

Artigo 12º

Enumeração e natureza dos órgãos

1. São órgãos sociais da Cooperativa:
 - a. Assembleia Geral;
 - b. Direção;
 - c. Conselho Fiscal.
2. A Direção é o órgão de administração e representação da CERCICA.
3. A estrutura organizacional da CERCICA está representada no Organigrama constante do Anexo I.

Artigo 13º

Eleição, Composição, Mandato e Funcionamento da Direção

1. A Direção, eleita pela Assembleia Geral de entre os sócios efetivos, é composta por um presidente, um vice-presidente, um secretário, um tesoureiro e um vogal.
2. O seu presidente é, estatutariamente, pai de cliente utilizador, com voto de qualidade.
3. A Direção é eleita por um período de 3 anos.
4. A Direção reúne ordinariamente com a periodicidade quinzenal e extraordinariamente sempre que o seu presidente a convoque ou a pedido da maioria dos seus membros efetivos.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

Artigo 14º

Competência da Direção

1. Cabe à Direção, no âmbito da administração das respostas sociais, respostas empreendedoras 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 e 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;
 - e) 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 o Diretor Geral da cooperativa.

Artigo 15º

Definição, Missão, Nomeação e Mandato do Diretor Geral

1. O Diretor Geral é um órgão singular e tem como principal missão executar políticas da direção e gerir a cooperativa, assegurando as condições e os recursos necessários à prossecução dos seus objetivos.

2. O titular, nomeado e demitido pela Direção, pode ser um seu elemento integrante e possui obrigatoriamente formação académica e técnica adequada.

3. A duração do mandato é de três anos, sendo automaticamente renovado.

Artigo 16º

Responsabilidades do Diretor Geral

1. O Diretor Geral tem como responsabilidades, as seguintes:
 - a) Gerir a CERCICA em conformidade com as linhas orientadoras definidas pela Direção;
 - b) Assegurar a promoção da consciencialização para com as necessidades e expectativas dos seus clientes;
 - c) Acompanhar e monitorizar o funcionamento geral da CERCICA;



REGULAMENTO INTERNO GERAL

- d) Promover e acompanhar a elaboração de documentos estratégicos, tais como plano estratégico, plano anual de atividades e respectivos relatórios;
 - e) Promover e acompanhar a elaboração do orçamento, a sua execução e os respectivos relatórios de contas, garantindo rigor e disciplina na sua execução;
 - f) Assegurar que os processos necessários ao sistema de gestão da qualidade são mantidos e atualizados;
 - g) Reportar o desempenho da organização e do sistema de gestão da qualidade, para além de qualquer necessidade de melhoria;
 - h) Promover a celebração de protocolos e acordos de cooperação com entidades oficiais e particulares da comunidade em que se insere;
 - i) Executar o poder disciplinar em colaboração com os membros da direção;
 - j) Assegurar o cumprimento do Código de Ética e o cumprimento dos compromissos assumidos pela Direção;
 - k) Propor à Direção o plano de gestão de recursos humanos, sua afetação às áreas em função das competências e das necessidades.
 - l) Promover a formação, a qualificação e a avaliação dos colaboradores.
2. O Diretor Geral pode delegar, sempre que necessário, as competências previstas nas alíneas c), d), e), f), j) e l) em outros órgãos ou titulares, podendo também autorizar a respetiva subdelegação.

Artigo 17º

Definição, Missão, Nomeação da Coordenação Técnica

1. A Coordenação Técnica enquanto órgãos singulares e transversais à organização têm como principal missão gerir as respostas sociais, empreendedoras, de recursos para a comunidade e dos serviços de apoio à gestão, suporte e logística partilhados, assegurando as condições e os recursos necessários ao cumprimento dos respetivos objetivos estratégicos e operacionais.
2. Os seus titulares, nomeados e demitidos pela Direção, têm de possuir habilitações académicas e técnicas adequadas ao exercício da função e à plena assunção das responsabilidades inerentes ao domínio da atividade em que se inserem.
3. A nomeação ou destituição do cargo é da responsabilidade da Direção sob proposta do Diretor Geral.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

Artigo 18º

Responsabilidades dos Coordenadores Técnicos

1. O Coordenador Técnico tem como responsabilidades, as seguintes:
 - a) Planear as atividades da sua área tendo como suporte as orientações estratégicas emanadas superiormente, a legislação aplicável e as políticas setoriais;
 - b) Estudar, definir e rever as normas gerais e regras de funcionamento da sua área de responsabilidade visando responder aos requisitos de qualidade e à melhoria contínua dos serviços e dos produtos;
 - c) Pesquisar e propor relações de cooperação e parceria com outras instituições e entidades privadas e públicas (trabalho de rede), articulando-se com estas, para responder cabal e eficazmente às necessidades e expectativas dos seus clientes;
 - d) Conceber projetos de intervenção, no seu domínio de atuação;
 - e) Gerir os recursos humanos que lhe estão afetos, avaliando o seu desempenho, definindo as suas necessidades de formação, potenciando e promovendo o seu desenvolvimento;
 - f) Organizar o trabalho, constituir as equipas, e distribuir o trabalho, delegando competências sempre que necessário e após aprovação superior;
 - g) Recrutar e selecionar os recursos humanos para a equipa;
 - h) Gerir e acompanhar a resolução das reclamações dos clientes;
 - i) Promover relacionamentos construtivos com as partes interessadas, potenciando as condições para ir ao encontro das respetivas expectativas e melhor responder aos requisitos dos clientes;
 - j) Executar com rigor e disciplina o orçamento da sua área de responsabilidade;
 - k) Elaborar o plano e o relatório anual de atividades da sua área de responsabilidade.
2. O Coordenador Técnico pode delegar, sempre que necessário, em órgãos ou titulares, desde que previamente aprovado pelo Diretor Geral.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

SECÇÃO II

UNIDADES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E PRODUTOS

Artigo 19º

RESPOSTAS SOCIAIS

1. A CERCICA apoia a comunidade em que se insere através das seguintes Respostas Sociais:

a) **Centro de Atividades Ocupacionais (CAO):**

Missão: Desenvolver atividades, de modo criativo e inovador, para potenciar capacidades, qualidade de vida e bem-estar a pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, maiores de 16 anos.

b) **Unidades Residenciais (UR):**

Missão: Promover o alojamento e a prestação de cuidados individualizados e personalizados a pessoas com deficiência e/ou incapacidades, maiores de 16 anos, com vista a satisfazer as suas necessidades de acolhimento, cuidados pessoais, instrumentais e de reabilitação, contribuindo para a sua autonomia e qualidade de vida.

c) **Formação Profissional (FP):**

Missão: Desenvolver, em parceria com todas as partes interessadas, ações de formação e qualificação profissional destinadas a potenciar o acesso ao emprego de pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades com idade superior a 16 anos.

d) **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD):**

Missão: Promover a prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a pessoas com deficiência e/ou incapacidades com vista a satisfazer as suas necessidades funcionais, instrumentais e de reabilitação, contribuindo para a sua autonomia e qualidade de vida.

2. O regime de funcionamento de cada uma das respostas apresenta-se desenvolvido nos respetivos regulamentos.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

Artigo 20º

RECURSOS PARA A COMUNIDADE

1. A CERCICA apoia a comunidade em que se insere, constituindo-se como parte integrante de sistemas e medidas governamentais, a saber:

a) **Intervenção Precoce (IP):**

Missão: Promover o apoio integrado a crianças entre os 0 e os 6 anos e à família, em risco de alterações ou alterações nas funções e estruturas do corpo ou em risco grave de atraso de desenvolvimento, através de ações preventivas e reabilitativas, com vista a potenciar o seu desenvolvimento.

b) **Centro de Recursos para a Inclusão (CRI):**

Missão: Promover, nas escolas, os meios técnicos e os recursos humanos especializados facilitadores do desenvolvimento das crianças e jovens com necessidades educativas especiais, no âmbito da interação concertada dos diferentes agentes educativos, com vista a uma plena inclusão na escola e na comunidade.

c) **Centro de Recursos do Centro de Emprego (CR-CE):**

Missão: Promover, de modo sustentado, ações de avaliação, orientação e acompanhamento à colocação para potenciar o acesso, a manutenção e a progressão no emprego de pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, contribuindo para a sua plena inclusão.

2. O regime de funcionamento de cada uma das medidas encontra-se discriminado no respetivo regulamento.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

Artigo 21º

RESPOSTAS EMPREENDEDORAS

As atuais respostas empreendedoras da CERCICA são as seguintes:

a) Núcleo Terapêutico e de Atividade Motora (NTAM):

Missão: Desenvolver intervenções terapêuticas, lúdico-recreativas, de promoção da saúde e da condição física a pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, bem como ao público em geral, contribuindo para a sua qualidade de vida e plena cidadania.

b) Editora CERCICA:

Missão: Promover a edição de conteúdos educativos e lúdicos acessíveis a todos os públicos, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade inclusiva.

c) CerPlant:

Missão: Produzir plantas, projetar, construir e manter espaços verdes, com sustentabilidade económica e ambiental, contribuindo para a inserção de pessoas com deficiência intelectual e incapacidades e/ou em risco.

d) CerGourmet:

Missão: Prestar serviços de restauração, personalizados e diferenciados, integrando jovens em inserção profissional numa base de responsabilidade e sustentabilidade sociais.

Artigo 22º

SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO, SUPORTE E LOGÍSTICA

1. Os serviços de apoio à gestão, suporte e logística são serviços partilhados por todas as unidades de prestação de serviços e produtos.
2. Serviços de apoio à gestão:
 - a) Administrativo- Financeira;
 - b) Recursos Humanos;
 - c) Qualidade, Melhoria e Gestão Documental;
 - d) Sistemas de Informação e Comunicação;



REGULAMENTO INTERNO GERAL

- e) Marketing Social;
 - f) Gestão do Voluntariado.
3. Serviços de suporte e logística;
- a) Compras;
 - b) Manutenção;
 - c) Restauração;
 - d) Transportes;
 - e) Rouparia;
 - f) Limpeza e Higienização.
4. Estes serviços têm como principal missão apoiar a gestão e disponibilizar os recursos às Unidades de Prestação de Serviços e Produtos para que estas possam responder com eficácia às necessidades e expetativas dos clientes.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

CAPÍTULO III RECURSOS

SECÇÃO I RECURSOS FINANCEIROS

Artigo 23º Receitas da CERCICA

São receitas da CERCICA 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 pelos serviços prestados aos clientes ao abrigo dos Acordos de Cooperação, em vigor;
- b) Os valores suportados pelos clientes 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) Os valores resultantes da prestação de serviços ou da venda de produtos;
- e) Quaisquer outros rendimentos que resultem da sua atividade, da utilização de bens que lhe estão adstritos, de doações e de patrocínios.

Artigo 24º Comparticipação do Cliente, Despesas Extraordinárias, Pagamentos e Cobranças

1. A comparticipação devida pelo cliente, no âmbito dos serviços prestados, está definida em cada um dos Regulamentos Específicos.
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 aos procedimentos de cobrança a empreender por parte da CERCICA, estão devidamente identificados em cada um dos Regulamentos Específicos.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

SECÇÃO II RECURSOS HUMANOS

Artigo 25º Recursos Humanos e Política de Formação

1. A CERCICA tem um quadro de pessoal próprio, encontrando-se o mesmo afixado na sua sede, contendo a indicação do número de colaboradores e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor
2. Os Recursos Humanos da CERCICA regem-se pelo Código de Trabalho em vigor e pelo Contrato coletivo entre a CNIS-Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a FNE – Federação Nacional da Educação e Outros
3. A CERCICA rege-se pelas normas de segurança, higiene e saúde no trabalho aplicáveis e em vigor.
4. A CERCICA apoia e incentiva a formação contínua e no posto de trabalho de todos os colaboradores, como forma de desenvolvimento pessoal e profissional, através da valorização das suas competências técnicas, humanas e sociais.
5. Para o efeito do disposto no número anterior, a Direção:
 - a) Define e aprova anualmente um plano de formação para os seus colaboradores, com base no levantamento de necessidades;
 - b) Divulga ações de formação e outras oportunidades de aprendizagem e de desenvolvimento de competências.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

CAPITULO IV REGIME DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

SECÇÃO I PERÍODO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Artigo 26º Período e Horário de Funcionamento

1. A CERCICA está aberta todo o ano, sendo comunicado anualmente pela Direção, às partes interessadas, eventuais períodos pontuais de pausas.
2. Os serviços da CERCICA estão em funcionamento, de acordo com os horários que se encontram aprovados e afixados.

SECÇÃO II Lista de Espera, Candidatura e Admissão de Clientes

Artigo 27º Lista de Espera, Candidatura e Admissão de Clientes

1. A candidatura inicia-se com uma inscrição. Se o candidato se inserir nos critérios de admissibilidade a inscrição ficará em lista de espera, desde que não haja vagas.
2. As admissões às Respostas Sociais/atividades são sempre condicionadas ao resultado da avaliação diagnóstica realizada ao candidato e aos critérios de priorização, para além do nº de vagas existentes.
3. Os critérios de admissão e priorização dos clientes estão definidos nos Regulamentos Internos específicos.
4. No acto de admissão e antes da contratualização dos serviços, será facultado ao cliente a leitura integral do presente Regulamento e do Regulamento Interno da respetiva Resposta Social/Empreendedora/Serviço.

REGULAMENTO INTERNO GERAL

Artigo 28º

Contrato de Prestação de Serviços

1. São celebrados, por escrito, contratos com os clientes | famílias | representantes legais | tutores, 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.
3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à atualização, no contrato, da respetiva adenda.

SECÇÃO III

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Artigo 29º

Direitos dos Clientes

1. Os direitos dos nossos clientes são:
 - a) O Direito à igualdade de oportunidades independentemente da idade, género, deficiências e incapacidades, raça, religião ou orientação sexual;
 - b) O Direito à promoção do seu bem-estar físico, psicológico e emocional;
 - c) O Direito ao acompanhamento psicopedagógico, social e técnico/profissional;
 - d) O Direito às suas opiniões, valores e crenças pessoais e à sua integridade física;
 - e) O Direito à confidencialidade de correspondência e de informações pessoais e familiares;
 - f) O Direito ao respeito pelos seus bens ou outros objetos pessoais não sendo permitido o seu acesso a terceiros sem a sua autorização prévia;
 - g) O Direito a ter um espaço/local, de utilização individual, onde guardar os seus bens e objetos pessoais;
 - h) O Direito a ser informado acerca do regulamento/regras de funcionamento da CERCICA, dos vários serviços e atividades disponibilizados e respetivos horários;
 - i) O Direito a ser informado atempadamente de alterações ao normal funcionamento da organização, serviços e atividades;
 - j) O Direito a expressar as suas escolhas e necessidades, assim como, colaborar ativamente na construção do seu plano individual de intervenção;
 - k) O Direito em igualdade de oportunidade de usufruir de todos os serviços e atividades contratualizados;



REGULAMENTO INTERNO GERAL

- l) O Direito a apresentar reclamações ou sugestões sendo informado sobre o desenvolvimento/decisão do processo.

Artigo 30º

Deveres dos clientes

1. Os deveres dos nossos clientes são:
- a) O Dever de tratar com educação e respeito os colegas e todos os colaboradores da CERCICA;
 - b) O Dever de respeitar as regras e horários de funcionamento da CERCICA;
 - c) O Dever de respeitar e tratar com cuidado a propriedade e os bens de toda a comunidade da CERCICA;
 - d) O Dever de utilizar os materiais e equipamentos, ao seu dispor, de acordo com as normas de higiene e segurança;
 - e) O Dever de cuidar e manter hábitos de higiene pessoal e de saúde;
 - f) O Dever de colaborar e participar na dinâmica da CERCICA, segundo as regras estabelecidas.
 - g) O Dever de cumprir os compromissos financeiros assumidos respeitando os prazos definidos;
 - h) O Dever de informar o/a Coordenador/a sobre qualquer alteração dos hábitos quotidianos ou de saúde, sempre que estes impliquem mudança nas prestações de serviço;
 - i) O Dever de comunicar ao/à Coordenador/a os dias das consultas médicas, de férias ou em caso de falta do cliente;
 - j) O Dever de respeitar a privacidade alheia;
 - k) O Dever de cumprir com responsabilidade as suas escolhas;
 - l) O Dever de conhecer e defender os seus direitos.

SECÇÃO IV

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

Artigo 31º

Direitos dos Voluntários

São Direitos dos nossos Voluntários:

- a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- b) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- e) Participar das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

- g) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

Artigo 32º

Deveres dos Voluntários

Deveres dos nossos Voluntários, para com:

1. OS CLIENTES / ENTES SIGNIFICATIVOS E PARTES INTERESSADAS:

- a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
- b) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- c) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- d) Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
- e) Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
- f) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do cliente;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

2. A CERCICA:

- a) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
- b) Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da organização, bem como as normas dos respetivos programas e projetos;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- e) Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
- f) Dirimir conflitos no exercício do seu trabalho de voluntário;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
- h) Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou prévia autorização;
- i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade;
- j) Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

3. OS COLABORADORES DA CERCICA:

- a) Cooperar com os colaboradores da CERCICA, potenciando a sua atuação no âmbito de partilha de informação e em função das orientações técnicas inerentes ao respetivo domínio de atividade;
- b) Contribuir para o estabelecimento de uma relação fundada no respeito pelo trabalho que cada um compete desenvolver.

4. OS OUTROS VOLUNTÁRIOS:

- a) Respeitar a dignidade e liberdade dos outros voluntários, reconhecendo-os como pares e valorizando o seu trabalho;
- b) Fomentar o trabalho de equipa, contribuindo para uma boa comunicação e um clima de trabalho e convivência agradável;
- c) Facilitar a integração, formação e participação de todos os voluntários.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 33º

Direito à Reclamação e à Sugestão

1. Os clientes, famílias e 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, devendo utilizar para tal o impresso de reclamações/sugestões interno.

Artigo 34º

Divulgação e Comunicação

1. O presente regulamento está disponível para consulta na receção das instalações da sede da CERCICA e no *site* Institucional para os clientes, famílias, partes interessadas e comunidade em geral e é assegurado o seu conhecimento pelos clientes e famílias durante o processo de candidatura.
2. O presente regulamento é sempre associado ao Regulamento da Resposta específica a que o cliente se candidata.
3. Encontram-se afixados nas instalações da sede os documentos que viabilizam a existência e o funcionamento legal da CERCICA, nomeadamente:
 - a) Cópia do alvará de licenciamento;
 - b) Identificação da Direção
 - c) Identificação do Diretor Geral;
 - d) Identificação dos Coordenadores Técnicos;
 - e) Regulamento Geral;
 - f) Regulamentos Internos Específicos;
 - g) Divulgação da existência do livro de reclamações;
 - h) Publicitação dos apoios financeiros do ISS, I.P.;
 - i) Mapa dos colaboradores, respetivos horários e mapa de férias;
 - j) Horário de funcionamento;
 - k) Ementa semanal.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

4. Para além dos referidos no ponto anterior encontram-se também disponíveis as seguintes declarações:

- a) Missão, visão e valores da organização;
- b) Código de Ética;
- c) Política de Qualidade.

Artigo 35º

Casos omissos

Qualquer caso omissos neste Regulamento será resolvido conjuntamente pela Direção da CERCICA, em conformidade com a legislação em vigor.

Artigo 36º

Entrada em Vigor

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

ANEXO I ORGANIGRAMA

