



**CERCICA**  
Inovar para Incluir!

# REGULAMENTO INTERNO GERAL



# ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....	5
<b>CAPÍTULO II - ÓRGÃOS E ESTRUTURA</b> .....	9
SECÇÃO I – ÓRGÃOS E ESTRUTURA DE GESTÃO.....	9
SECÇÃO II – UNIDADES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E PRODUTOS.....	13
<b>CAPÍTULO III - RECURSOS</b> .....	16
SECÇÃO I – RECURSOS FINANCEIROS .....	16
SECÇÃO II – RECURSOS HUMANOS .....	17
<b>CAPÍTULO IV – REGIME DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS</b> .....	18
SECÇÃO I – PERÍODO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO .....	18
SECÇÃO II – LISTA DE ESPERA, CANDIDATURA E ADMISSÃO DE CLIENTES .....	18
SECÇÃO III – DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES.....	19
SECÇÃO IV – DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES .....	20
SECÇÃO V – DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS.....	21
<b>CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	22
<b>ANEXO</b> .....	25



## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **ARTIGO 1º**

##### **Denominação, Localização e Âmbito**

1. A CERCICA - Cooperativa de Educação, Reabilitação e Capacitação para a Inclusão em 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. Adicionalmente, desenvolve ainda a sua atividade no equipamento de Rana, localizado na Rua Feliciano Moreira, nº 225, 225A, 225B, e 225C – S. Domingos de Rana.
2. O Regulamento Geral da CERCICA tem como finalidade regulamentar o dia a dia da Organização a todos os níveis, tendo em consideração os seus Estatutos, os Acordos estabelecidos com as diversas Entidades Oficiais e Particulares, os Estatutos Profissionais dos colaboradores e os Princípios Gerais do Cooperativismo. Abrange todas as disposições internas em vigor e é de aplicação geral.
3. Este Regulamento Geral é complementado pelas Políticas Organizacionais, pelo Código de Ética, pelo Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio, pelos Regulamentos Específicos das Respostas Sociais e Empreendedoras e demais documentos estruturantes aprovados pela Administração.
4. O Regulamento Geral abrange quer os Órgãos Sociais quer os colaboradores ao serviço da CERCICA, qualquer que seja o seu vínculo à Organização, bem como os seus Clientes e famílias/representantes legais, voluntários e todos os Cooperantes.
5. A Administração 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, num contexto profissional de excelência, a qualidade de vida e a inclusão das pessoas com deficiência, posicionando-se como parceiro estratégico das famílias, entidades públicas, empregadores e outros atores sociais.
2. A CERCICA pretende manter-se como uma Instituição de referência, no âmbito da capacitação e empoderamento de pessoas com deficiência, alavancando este trabalho através de um maior envolvimento com a comunidade para a concretização de oportunidades inclusivas e para o exercício autónomo de uma plena cidadania.

## **ARTIGO 3º**

### **Valores**

1. A CERCICA observa, no desenvolvimento da sua atividade e administração, os seguintes valores:

#### **Humanização e Integridade**

Prestar serviços com elevados padrões de qualidade e humanidade, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida das pessoas num quadro de dignidade humana, reconhecendo e valorizando as necessidades, expectativas e o potencial dos clientes, famílias e colaboradores.

#### **Cidadania e Participação**

Potenciar a autodeterminação da pessoa com deficiência, envolvendo as famílias e colaboradores com vista a uma plena e efetiva participação na sociedade em condições de igualdade, sensibilizando a comunidade para o pleno e igual exercício de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais.

#### **Transparência e Cooperação**

Fomentar o envolvimento responsável e a comunicação clara com todas as partes interessadas, na perspectiva de privilegiar a corresponsabilização na implementação de soluções inclusivas com impacto na melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência.

#### **Inovação e Empreendedorismo**

Ousar concretizar projetos inovadores, em parceria e de forma sustentada, fundamentados nas necessidades atuais e futuras das partes interessadas, através do envolvimento, participação e reflexão crítica conjunta das nossas práticas e resultados.

## **ARTIGO 4º**

### **Partes Interessadas**

1. A CERCICA considera Partes Interessadas as pessoas e entidades, públicas ou privadas, envolvidas e participantes nos processos da CERCICA ou potencialmente participantes e cujo contributo é fundamental para a concretização da sua missão e do seu sucesso.

2. São partes interessadas da CERCICA as seguintes:

- Clientes - Todas as pessoas que utilizam e beneficiam dos serviços prestados no âmbito das respostas sociais e recursos para a comunidade bem como as que compram produtos e serviços prestados no âmbito das respostas empreendedoras;
- Famílias - Representantes Legais - Famílias e Representantes legais dos Clientes;
- Sócios - Todas as pessoas que são sócios da Cooperativa;
- Colaboradores - Todos os que por força da relação laboral com a CERCICA participam direta/indiretamente na prestação de serviços;
- Voluntários - Pessoas que de forma livre, desinteressada e responsável se comprometem, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar ações de voluntariado na CERCICA;
- Fornecedores - Pessoas e Entidades que fornecem produtos e serviços à CERCICA;
- Entidades Reguladoras - Entidades estatais que definem as normas e regras de funcionamento da CERCICA;

- Auto Representantes - Clientes que representam os seus interesses junto das instâncias superiores da CERCICA;
  - Organismos de representação - Entidades públicas ou privadas de interesse público que representam e defendem os mesmos interesses que a CERCICA e nas quais a CERCICA participa ou é parte integrante;
  - Parceiros Financiadores e Patrocinadores - Entidades públicas (comunitárias, estatais e autárquicas) ou privadas que financiam as atividades da CERCICA ou patrocinam projetos específicos por ela desenvolvidos;
  - Parceiros - Entidades públicas ou privadas com as quais são estabelecidas relações diretas ou indiretas, com contribuição no planeamento, no desenvolvimento e implementação e/ou acompanhamento/monitorização, firmadas por meio de acordos/protocolos e que acrescem valor à comunidade em geral;
  - Comunidade em geral - Todos os que possam ter uma relação indireta com o trabalho desenvolvido pela CERCICA.
3. 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) Apoio às pessoas com deficiência e às suas famílias;
- b) Apoio às pessoas idosas;
- c) Apoio à inclusão social e comunitária;
- d) Educação e formação profissional;
- e) Criar nos locais mais apropriados as infraestruturas necessárias ao desenvolvimento dos seus objetivos;
- f) 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;
- g) Promover o desenvolvimento das capacidades de crianças, jovens e adultos com deficiência e incapacidade ou com graves problemas ao nível da inserção social e a aquisição de conhecimentos es-

- colares e profissionais necessários à sua adequada inclusão na sociedade, e ao exercício pleno dos direitos de cidadania;
- h) Promover o desenvolvimento de atividades de apoio a pessoas com graves problemas ao nível da autonomia, visando o seu bem-estar e salvaguardando padrões razoáveis de qualidade de vida;
  - i) Promover a imagem positiva da pessoa com deficiência;
  - j) Prestar serviços terapêuticos na área da saúde a pessoas com deficiência e/ou incapacidade;
  - k) Criação de Centros de Atividades e Capacitação para a Inclusão e Lares Residenciais;
  - l) Construção e manutenção de jardins e outros espaços verdes;
  - m) Instalação de sistemas de rega e de drenagem e comercialização de materiais de jardim;
  - n) Produção e comercialização de espécies vegetais;
  - o) Transformação de produtos alimentares e de investigação.

§ único – A Cooperativa poderá desenvolver todo o tipo de atividades adequadas à prossecução dos seus objetivos e não incluídas nas alíneas anteriores.

## **ARTIGO 6º**

### **Política de Ética**

No cumprimento da missão e valores que a norteiam, a CERCICA pretende reforçar a sua intervenção na perspetiva de uma comunidade inclusiva bem como garantir o alinhamento e o compromisso de todos os Colaboradores face à conduta ética que considera desejável no relacionamento com clientes, famílias/representantes legais, parceiros, entidades financiadoras, fornecedores e com a comunidade em geral, genericamente designados por partes interessadas, assumindo assim os seguintes princípios de compromisso:

- Estabelecer relações baseadas na confiança e transparência com os diversos interlocutores;
- Adotar uma abordagem holística e centrada no cliente, potenciando o seu envolvimento e participação na construção, implementação e avaliação das etapas necessárias à melhoria da sua qualidade de vida e bem-estar;
- Promover a autonomia e a autodeterminação das pessoas com deficiência assim como a sua responsabilização e liberdade de escolha na definição do seu projeto de vida;
- Assegurar o direito à privacidade e confidencialidade de toda a informação e aspetos relacionados com a vida do cliente nos termos da lei;
- Garantir a não discriminação e o tratamento diferenciado em função do género, etnia, orientação sexual, património genético, estado civil, religião, condições de saúde, deficiência ou incapacidade e situação social;
- Prevenir e combater o abuso físico, emocional, psicológico e financeiro;
- Incentivar a diversidade no local de trabalho, prevenindo e recusando práticas de discriminação ilegal nas relações profissionais;
- Promover o equilíbrio entre a vida pessoal/familiar e profissional, flexibilizando as condições de trabalho;
- Respeitar os direitos e deveres consagrados na legislação;
- Honrar e cumprir os requisitos e normativos legais que enquadram a atividade bem como as normas internas e compromissos assumidos.

Esta Política é desenvolvida no Código de Ética da CERCICA, procurando-se fundamentar e orientar a conduta geral da CERCICA bem como a atitude pessoal e profissional do Colaborador, no seu dia a dia.



## **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, assumindo os seguintes compromissos:

- 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;
- Promover o envolvimento e a participação das principais partes interessadas na melhoria contínua das práticas e serviços, assegurando uma auscultação regular e sistemática das suas opiniões e sugestões;
- 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;
- Incentivar a corresponsabilização da comunidade na inclusão das pessoas com deficiência, 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.

## **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) A Assembleia Geral;
  - b) O Conselho de Administração;
  - c) O Conselho Fiscal.

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

### **ARTIGO 13º**

#### **Eleição, Composição, Mandato e Funcionamento do Conselho de Administração**

1. O Conselho de Administração, eleito pela Assembleia Geral de entre os sócios efetivos, é composto por um Presidente, um Vice-presidente, um Secretário, um Tesoureiro e um Vogal.
2. O seu Presidente é, estatutariamente, pai, representante legal ou acompanhante de cliente, com voto de qualidade.
3. O Conselho de Administração é eleito por um período de 4 anos.
4. O Conselho de Administração reúne ordinariamente com a periodicidade quinzenal e extraordinariamente sempre que o seu Presidente o convoque ou a pedido da maioria dos seus membros efetivos.

### **ARTIGO 14º**

#### **Competências do Conselho de Administração**

1. Cabe ao Conselho de Administração, no âmbito da administração das respostas sociais, respostas empreendedoras e recursos para a comunidade, as seguintes competências:
  - a) Elaborar anualmente e submeter ao parecer dos órgãos de fiscalização e à apreciação e aprovação da Assembleia Geral o relatório de gestão e os documentos de prestação de contas, bem como o plano de atividades e o orçamento para o ano seguinte;
  - b) Executar o plano de atividades anual;
  - c) Atender as solicitações dos órgãos de fiscalização nas matérias da competência destes;
  - d) Deliberar sobre a admissão de novos membros e sobre a aplicação de sanções previstas neste Código, na legislação complementar aplicável aos diversos ramos do setor cooperativo e nos estatutos, dentro dos limites da sua competência;
  - e) Velar pelo respeito da lei, dos estatutos, dos regulamentos internos e das deliberações dos órgãos da Cooperativa;
  - f) Contratar e gerir o pessoal necessário às atividades da Cooperativa;
  - g) Representar a Cooperativa em juízo e fora dele;
  - h) Manter a regularidade dos livros, registos contabilísticos e documentos que lhes servem de suporte.
2. Compete-lhe ainda:
  - a) Rever a visão, missão e decidir sobre as políticas organizacionais;
  - b) Emitir orientações estratégicas e propor um plano estratégico;
  - c) Nomear a Direção Executiva da Cooperativa.

### **ARTIGO 15º**

#### **Definição, Missão, Nomeação e Mandato da Direção Executiva**

1. A Direção Executiva é composta por três titulares, um Diretor Executivo em representação do Centro de Rana, outro Diretor Executivo em representação do Centro do Livramento e um Diretor Geral, que presidirá à Direção Executiva.

2. A Direção Executiva tem como principal missão executar as políticas da Administração e gerir a cooperativa, assegurando as condições e os recursos necessários à prossecução dos seus objetivos.
3. Os titulares são nomeados e demitidos pela Administração, podendo o Diretor Geral ser um seu elemento integrante, devendo possuir obrigatoriamente formação académica e técnica adequada.
4. A duração do mandato é de quatro anos, sendo automaticamente renovado.

## **ARTIGO 16º**

### **Responsabilidades da Direção Executiva**

1. A Direção Executiva tem como responsabilidades, as seguintes:
  - a) Gerir a CERCICA em conformidade com as linhas orientadoras definidas pela Administração;
  - b) Estudar, definir e rever as normas gerais de funcionamento, visando responder aos requisitos legais, de qualidade e de melhoria contínua dos serviços, projetos e produtos;
  - c) Acompanhar e monitorizar o funcionamento geral da CERCICA;
  - d) Promover e acompanhar a elaboração de documentos estratégicos, tais como o plano estratégico, o plano anual de atividades e respetivos relatórios;
  - e) Promover e acompanhar a elaboração do orçamento, a sua execução e os respetivos relatórios de contas, garantindo rigor e disciplina na sua execução;
  - f) Reportar o desempenho da organização para além de qualquer necessidade de melhoria e sinalizar condições e recursos necessários à prossecução dos seus objetivos;
  - g) Promover a celebração de protocolos e acordos de cooperação com entidades oficiais e particulares da comunidade em que se insere;
  - h) Executar o poder disciplinar em colaboração com os membros da Administração;
  - i) Assegurar o cumprimento do Código de Ética e o cumprimento dos compromissos assumidos pela Administração;
  - j) Propor à Administração, em articulação com a Direção Técnica de Recursos Humanos, o plano de gestão de colaboradores, a sua afetação às áreas em função das competências e das necessidades;
  - k) Assegurar a promoção da consciencialização para com as necessidades e expectativas dos seus clientes;
  - l) Promover a participação e o envolvimento de todas as partes interessadas na prossecução da missão da CERCICA;
  - m) Representar a Administração nas ações de âmbito institucional.

## **ARTIGO 17º**

### **Definição, Missão, Nomeação da Direção Técnica**

1. As Direções Técnicas, 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 Administração, têm de possuir habilitações académicas e técnicas adequadas ao exercício da função em cumprimento com os requisitos legais das respostas/ áreas 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 Administração sob proposta da Direção Executiva.

### **ARTIGO 18º**

#### **Responsabilidades do Diretor Técnico**

1. O Diretor 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 normativo-legais e de qualidade bem como à melhoria contínua dos serviços e dos produtos, acompanhando os momentos de auditoria, visitas de acompanhamento e outros e dando seguimento às suas conclusões;
  - 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 expetativas 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 em articulação com Direção Técnica de Recursos Humanos;
  - h) Gerir os recursos físicos que lhe estão afetos, avaliando a sua adequabilidade e propondo/validando, quando necessário, eventuais necessidades de aquisição de bens, produtos ou serviços para a sua área de responsabilidade;
  - i) Gerir e acompanhar a resolução das reclamações das diferentes partes interessadas;
  - j) Promover relacionamentos construtivos com as partes interessadas, potenciando as condições para ir ao encontro das respetivas expetativas e melhor responder aos requisitos dos clientes;
  - k) Executar com rigor e disciplina o orçamento da sua área de responsabilidade;
  - l) Elaborar o plano anual de atividades da sua área de responsabilidade, assegurando o seu acompanhamento e monitorização bem como realizar o relatório anual de atividades.
2. O Diretor Técnico pode delegar, sempre que necessário, em órgãos ou titulares, desde que previamente aprovado pela Direção Executiva.

## SECÇÃO II

### UNIDADES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E PRODUTOS

#### ARTIGO 19º

#### RESPOSTAS SOCIAIS E RECURSOS PARA A COMUNIDADE

A CERCICA apoia a comunidade em que se insere através das seguintes Respostas Sociais e Recursos para a Comunidade:

##### 1. RECURSOS DE INTERVENÇÃO PARA CRIANÇAS E JOVENS

Promover intervenções com base no conhecimento e formação especializada de cada um dos profissionais (de carácter terapêutico ou outro) a crianças e jovens, com o objetivo de responder às necessidades identificadas pela escola, família e/ou outros adultos de referência.

**INTERVENÇÃO PRECOCE:** Desenvolver ações de apoio integrado a crianças entre os 0 e os 6 anos, com alterações nas funções ou estruturas do corpo ou com risco grave de atraso de desenvolvimento, bem como às suas famílias, através de iniciativas preventivas e reabilitativas, no âmbito da educação, da saúde e da ação social.

**CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO:** Promover, nas escolas, os meios técnicos e os recursos humanos especializados, facilitadores do desenvolvimento das crianças e jovens com necessidades específicas de aprendizagem, no âmbito da interação concertada dos diferentes agentes educativos, com vista a uma plena inclusão na escola e na comunidade

##### 2. RECURSOS DE QUALIFICAÇÃO E EMPREGO

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

**FORMAÇÃO PROFISSIONAL** 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 e/ou incapacidades com idade superior a 16 anos.

**AValiação E ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL** Apoiar as pessoas com deficiência, na tomada de decisões vocacionais adequadas à sua inserção no mercado de trabalho, disponibilizando a informação necessária à definição dos percursos profissionais e promovendo a avaliação da sua funcionalidade e incapacidade e a determinação dos meios e apoios considerados indispensáveis à definição e desenvolvimento do seu plano pessoal de emprego.

**ACOMPANHAMENTO À COLOCAÇÃO** Assegurar ações de apoio à colocação e acompanhamento pós-colocação, através de apoio técnico disponibilizado às pessoas com deficiência e às entidades empregadoras, visando a inserção profissional.

### **3. RECURSOS DE CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO (Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão)**

Ser um serviço que, de uma forma abrangente, apoie pessoas com deficiência com mais de 18 anos, desde os cuidados pessoais até à sua integração em contexto laboral. Através do trabalho desenvolvido, promove-se a capacitação, a participação e a qualidade de vida, de modo a que cada um possa alcançar a realização pessoal, de acordo com as suas características, contribuindo para a plena cidadania, em defesa da sua integridade e dos seus direitos.

**ATIVIDADES TERAPEUTICAS:** Desenvolver ações e atividades que visem a estimulação e a manutenção das capacidades de modo a promover a qualidade de vida de pessoas com deficiência e/ou incapacidades, em situação de maior dependência.

**ATIVIDADES OCUPACIONAIS:** Desenvolver ações e atividades que potenciem a autodeterminação, a capacitação pessoal, social e laboral, a participação ativa de pessoas com deficiência, tendo em consideração as diferentes fases de vida.

**ATIVIDADES OFICINAIS:** Promover o treino da capacitação socioprofissional, em contexto real de trabalho.

### **4. RECURSOS DE APOIO DOMICILIÁRIO E ALOJAMENTO**

Prestar cuidados individualizados, no domicílio ou em lar residencial, a pessoas com deficiência e/ou incapacidades.

**LAR RESIDENCIAL:** Promover o alojamento e a prestação de cuidados individualizados e personalizados a pessoas com deficiência e/ou incapacidades, maiores de 18 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.

**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:** Promover a prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a pessoas com deficiência e/ou incapacidade com vista a contribuir para a sua melhoria da qualidade de vida, das suas famílias, através da satisfação das suas necessidades, fomentando a autonomia, o bem-estar e conforto das pessoas apoiadas.

## **ARTIGO 21º RESPOSTAS EMPREENDEDORAS**

As atuais respostas empreendedoras da CERCICA são as seguintes:

1. CERPLANT: Produzir plantas, projetar, construir e manter espaços verdes, com sustentabilidade económica e ambiental, contribuindo para a inserção de pessoas com deficiência e/ou em risco.
2. CERMOV: Desenvolver intervenções terapêuticas, lúdico-recreativas, de promoção da saúde e da condição física a pessoas com deficiência e/ou incapacidades, bem como ao público em geral, contribuindo para a sua qualidade de vida e plena cidadania.

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

## ARTIGO 22º

### ÁREAS 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. Áreas de apoio à gestão:

**MARKETING, COMUNICAÇÃO E PROJETOS:** Assegurar a comunicação interna e externa e o seu alinhamento, contribuindo para reforçar a notoriedade da CERCICA e o seu posicionamento como instituição de referência, assim como promover o envolvimento e a participação de famílias, entidades públicas, empregadores e outros atores sociais na consciencialização da sociedade para a importância da inclusão. Promover o desenvolvimento de projetos que sejam sustentáveis, social, ambiental e economicamente, contribuindo para o desenvolvimento local e para a construção de uma sociedade inclusiva.

**ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA:** Assegurar o cumprimento funcional dos processos administrativos dentro/fora da organização: registo; processamento; arquivo e atualização de dados e informações. O planeamento e controlo dos recursos financeiros, de acordo com diretrizes superiores. O controlo e registo dos documentos contabilísticos, garantindo o cumprimento das obrigações fiscais; preparação e análise das demonstrações financeiras e acompanhamento dos resultados ao longo do exercício económico. Suporte na Gestão Orçamental às várias áreas da organização.

**RECURSOS HUMANOS:** Atrair, recrutar, desenvolver, avaliar e reter os colaboradores e os voluntários com as competências ajustadas, envolvendo-os na prossecução dos objetivos da organização bem como no cumprimento dos requisitos legais aplicáveis.

**QUALIDADE, MELHORIA E GESTÃO DOCUMENTAL:** Garantir a gestão eficiente do sistema de gestão documental de acordo com os referenciais normativos aplicáveis e a melhoria contínua do sistema de gestão.

3. Áreas de suporte e logística:

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO:** Assegurar o funcionamento eficaz dos sistemas de informação (hardware e software) e de comunicação (redes e telecomunicações), assegurando o funcionamento eficiente da organização e a prossecução dos seus objetivos e o cumprimento dos requisitos legais.

**COMPRAS:** Assegurar a seleção e a avaliação dos fornecedores, bem como o aprovisionamento, numa base de sustentabilidade económica e ambiental.

**TRANSPORTES:** Assegurar a mobilidade dos Clientes no acesso aos serviços da CERCICA, garantindo a sua segurança e comodidade.

**LIMPEZA, HIGIENIZAÇÃO E LAVANDARIA:** Promover a desinfestação, a limpeza e a higienização dos espaços garantindo as condições de salubridade exigidas. Assegurar serviços de lavandaria e tratamento de roupa para os clientes e comunidade, garantindo a sua adequação ao uso.

**RESTAURAÇÃO** Preparar, confeccionar e embalar refeições, segundo as boas práticas nutricionais, garantindo a inocuidade, salubridade e boa conservação dos produtos alimentares.

**MANUTENÇÃO** Proceder à conservação, à manutenção preventiva e corretiva das instalações e equipamentos com sustentabilidade económica e ambiental.

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 expectativas dos clientes.

## **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) Quotização dos seus membros;
- b) As verbas correspondentes à comparticipação da Segurança Social pelos serviços prestados aos clientes ao abrigo dos Acordos de Cooperação, em vigor;
- c) Os valores suportados pelos clientes de acordo com a legislação em vigor;
- d) Verbas resultantes da prestação de serviços aos clientes que não se encontrem ao abrigo de Acordos de Cooperação;
- e) Os valores resultantes da prestação de serviços ou da venda de produtos;
- f) 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.



## SECÇÃO II Recursos Humanos

### ARTIGO 25º

#### **Recursos Humanos, Política de Formação e Desenvolvimento de Competências dos Colaboradores**

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, pelo Contrato Coletivo de Trabalho das Instituições Particulares de Solidariedade Social e, ainda, pelos demais documentos orientadores existentes e aplicáveis na e à CERCICA.
3. A CERCICA rege-se pelas normas de segurança, higiene e saúde no trabalho aplicáveis e em vigor.
4. A CERCICA, no âmbito da sua Política de Formação e Desenvolvimento de Competências dos Colaboradores, apoia e incentiva a formação enquanto processo de atualização de conhecimentos e de desenvolvimento de competências individuais sendo condição fundamental para a satisfação e realização profissional dos colaboradores e para a sustentabilidade institucional. Consciente da importância de ter uma equipa qualificada, competente, motivada, alinhada com a visão e missão da organização e capaz de manter a qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes, a CERCICA assume o compromisso de:
  - Melhorar continuamente o desempenho organizacional através do empenho de todos na identificação, aquisição e desenvolvimento de competências que potenciem a criatividade, a inovação, a iniciativa, o sentido crítico e a qualidade do desempenho individual e coletivo;
  - Contribuir para o desenvolvimento e realização individual dos seus colaboradores, disponibilizando os meios disponíveis para o acesso, interna e externamente, a formação relevante e ajustada às necessidades, equacionando custos e oportunidade;
  - Contribuir para a integração e adequação do profissional ao posto de trabalho, tendo como referencial as responsabilidades e desafios funcionais inerentes, bem como as atuais e futuras competências requeridas;
  - Contribuir para a eficiência, eficácia e qualidade dos serviços, visando a satisfação dos clientes e a capacitação das competências dos colaboradores, pela disponibilização de processos e planos de formação adaptados às Áreas/Unidades organizacionais e em consonância com as linhas estratégicas definidas bem como através de implementação de planos de desenvolvimento profissional definidos e ajustados às necessidades e potencialidades individuais dos colaboradores.

## **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 Administração, 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, quando 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.

#### **ARTIGO 28º**

##### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. São celebrados, por escrito, contratos com os clientes, famílias, representantes legais, onde constam, nomeadamente, os serviços a prestar, a sua periodicidade e respetivo horário, bem como o preço praticado, 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. 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 e Deveres dos Clientes**

1. São Direitos dos Clientes:

- a) O Direito a ter as mesmas oportunidades;
- b) O Direito a conhecer o regulamento e as regras de funcionamento da CERCICA;
- c) O Direito a saber quando há mudanças no funcionamento da CERCICA;
- d) O Direito a participar nas atividades da CERCICA e na comunidade;
- e) O Direito a ser respeitado e respeitada;
- f) O Direito à confidencialidade das informações sobre si e sobre a sua família;
- g) O Direito a ter os documentos e informações em linguagem fácil para que os entendam;
- h) O Direito a ter um espaço onde possa guardar os seus objetos pessoais;
- i) O Direito a que não mexam nos seus objetos pessoais;
- j) O Direito a fazer as suas escolhas;
- k) O Direito a dar a sua opinião;
- l) O Direito a que respeitem a sua intimidade e privacidade;
- m) O Direito de fazer reclamações ou sugestões.

2. São Deveres dos Clientes:

- a) O Dever de tratar com educação e respeito todas as pessoas;
- b) O Dever de respeitar as regras e horários de funcionamento da CERCICA;
- c) O Dever de respeitar e cuidar do espaço da CERCICA;
- d) O Dever de cumprir as regras de higiene e segurança quando utilizam os materiais e equipamentos;
- e) O Dever de cuidar da sua higiene e saúde;
- f) O Dever de colaborar nas atividades da CERCICA e na comunidade;
- g) O Dever de informar quando faltam;
- h) O Dever de respeitar a intimidade e a privacidade dos outros;
- i) O Dever de cumprir as suas escolhas com responsabilidade;
- j) O Dever de proteger o ambiente;
- k) O Dever de apoiar quem precisa;
- l) O Dever de ouvir e respeitar as opiniões de todos, mesmo quando são diferentes das suas;
- m) O Dever de conhecer e defender os seus direitos.

**SECÇÃO IV**  
**Direitos e Deveres dos Colaboradores**

**ARTIGO 30º**  
**Direitos e Deveres dos Colaboradores**

1. São Direitos do Colaborador:

- a) Ser tratado de forma correta, justa e equitativa, garantindo-se a todos as mesmas circunstâncias de não discriminação e de acesso a benefícios e de participação em oportunidades de envolvimento;
- b) Ser tratado com respeito e dignidade por todos os colaboradores e clientes/famílias da Instituição;
- c) Observar o cumprimento da legislação laboral aplicável;
- d) A garantia da confidencialidade e da proteção dos seus dados pessoais;
- e) Participar ativamente na melhoria contínua da sua atividade e da organização, ou seja, apresentar propostas, reclamações e sugestões e a ser informado sobre o resultado desta análise;
- f) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento e desenvolvimento das suas competências;
- g) Exercer as suas funções em condições de higiene e segurança e num ambiente isento de violência, assédio ou abuso de qualquer espécie;
- h) Ser informado sobre as normas de utilização e de segurança dos materiais e equipamentos;
- i) Receber toda a informação relacionada com a Instituição de forma clara, objetiva e isenta.

2. São Deveres do Colaborador:

- a) Estabelecer uma relação baseada no respeito e cooperação com os clientes, colegas, chefias, famílias, adotando uma atitude eticamente correta e não-discriminatória ou abusiva;
- b) Observar os princípios éticos e deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
- c) Corresponder aos deveres e responsabilidades dos colaboradores previstos na legislação laboral;
- d) Garantir o sigilo e a confidencialidade das informações e dados a que tem acesso no exercício das suas responsabilidades;
- e) Fomentar a liberdade individual e a capacidade de escolha/decisão dos Clientes e/ou Famílias/Representantes legais, procurando facultar-lhes sempre informação relativa às intervenções previstas e alternativas existentes;
- f) Reconhecer e respeitar os objetivos, responsabilidades e diferenças individuais dos Clientes e Famílias/Representantes legais, agindo sempre que necessário em defesa dos Clientes e na salvaguarda dos seus interesses;
- g) Agir de acordo com as políticas, regulamentos, normas e procedimentos da CERCICA;
- h) Participar construtivamente na avaliação sistemática e objetiva da qualidade dos serviços, para melhorar continuamente o desempenho profissional e a atuação dos serviços disponibilizados pela Instituição;
- i) Atualizar de forma sistemática os seus conhecimentos e técnicas profissionais, de forma a manter um elevado grau de competência para poder responder adequadamente às necessidades dos Clientes e aos propósitos da Missão da organização;
- j) Zelar pela correta utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;

- k) Utilizar os equipamentos e software, nomeadamente telefone, correio eletrónico, internet, redes sociais, para os fins relacionados com a sua função, não sendo permitido importar software não licenciado ou qualquer outro licenciado sem prévia autorização da Administração da CERCICA. Não é também permitido exportar software do equipamento bem como dados e/ou informações pertencentes à Instituição;
- l) Colaborar com os colegas e chefias, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- m) Comunicar à Administração o exercício de outras atividades profissionais que possam, de alguma forma, ser relacionadas com as que presta na Instituição ou que com elas possam colidir;
- n) Sempre que, no exercício da sua atividade, os colaboradores sejam chamados a intervir em processos de decisão que envolvam, direta ou indiretamente, outras entidades com quem colaborem ou tenham colaborado, ou pessoas a que estejam ou tenham estado ligadas por laços de parentesco ou afinidade, devem comunicar a existência dessas ligações;
- o) Não assumir o papel de representante da CERCICA sem o conhecimento e prévia autorização da Administração;
- p) Zelar e salvaguardar nas relações internas e externas, o prestígio e os interesses da CERCICA na prossecução da sua missão bem como a sua boa imagem.

## **SECÇÃO V**

### **Direitos e Deveres dos Voluntários**

#### **ARTIGO 30º**

##### **Direitos e Deveres dos Voluntários**

- 1. São Direitos dos Voluntários:
  - a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
  - b) Ter acesso a ações de formação desenvolvidas pela Entidade;
  - c) Receber apoio no desempenho das suas responsabilidades com acompanhamento técnico;
  - d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
  - e) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve;
  - f) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar;
  - g) Dispor de um cartão de identificação;
  - h) Usufruir de Seguro de Acidentes Pessoais.
  
- 2. São Deveres dos Voluntários:
  - a) Agir de acordo com a Política de Ética e o Código de Ética da CERCICA;
  - b) Cumprir as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta colaboração e dos respetivos programas ou projetos;
  - c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
  - d) Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento das suas funções;
  - e) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
  - f) Colaborar com os colegas e chefias, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
  - g) Não assumir o papel de representante da CERCICA sem o conhecimento e prévia autorização da Administração;
  - h) Utilizar devidamente a sua identificação no exercício da sua atividade.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **ARTIGO 31º**

##### **Direito à Reclamação e à Sugestão**

1. Os clientes, famílias, representantes legais 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 32º**

##### **Divulgação e Comunicação**

1. O presente regulamento está disponível para consulta nas receções das instalações da sede da CERCICA, no equipamento de Rana e no *site* institucional para os clientes, famílias, representantes legais partes interessadas e comunidade em geral e é assegurado o seu conhecimento pelos clientes e famílias durante o processo de candidatura bem como aos colaboradores e voluntários no primeiro dia de admissão;
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 e do equipamento de Rana, os documentos que viabilizam a existência e o funcionamento legal da CERCICA, nomeadamente:
  - a) Cópia da autorização de funcionamento ou da comunicação prévia, quando aplicável;
  - b) Horário e período de funcionamento do estabelecimento;
  - c) Identificação do Conselho de Administração;
  - d) Regulamento Geral;
  - e) Identificação da Direção Executiva;
  - f) Regulamentos Internos Específicos;
  - g) Identificação dos Diretores Técnicos;
  - h) Mapa semanal das ementas;
  - i) Indicação da existência de livro de reclamações;
  - j) Documento comprovativo da aprovação das medidas de autoproteção e de realização de inspeções regulares;
  - k) O preçário;
  - l) Mapa dos colaboradores, respetivos horários e mapa de férias;
  - m) Disposições legais relativas a direitos e obrigações do sinistrado;
  - n) Indicação de Instrumento de Regulamentação Coletiva de Trabalho (IRCT) aplicável;
  - o) Informação relativa aos direitos e deveres do trabalhador em matéria de igualdade e não discriminação;
  - p) Informação sobre a legislação referente ao direito de parentalidade;
  - q) Missão, visão e valores da organização;
  - r) Código de Ética;

- s) Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio;
  - t) Política de Qualidade;
  - u) Direitos e Deveres dos Clientes.
4. Para além dos referidos no ponto anterior, são disponibilizados quando solicitados e no respeito pelos princípios e regras previstas na legislação aplicável em matéria de proteção de dados, os seguintes documentos:
- a) A minuta do contrato de prestação de serviços;
  - b) Os critérios de determinação da comparticipação familiar e o montante máximo da mesma;
  - c) O valor da comparticipação financeira da Segurança Social nas despesas de funcionamento, quando aplicável;
  - d) Declaração de conformidade do sistema de gestão da segurança alimentar (HACCP), quando aplicável.

### **ARTIGO 33º**

#### **Casos omissos**

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

### **ARTIGO 34º**

#### **Entrada em Vigor**

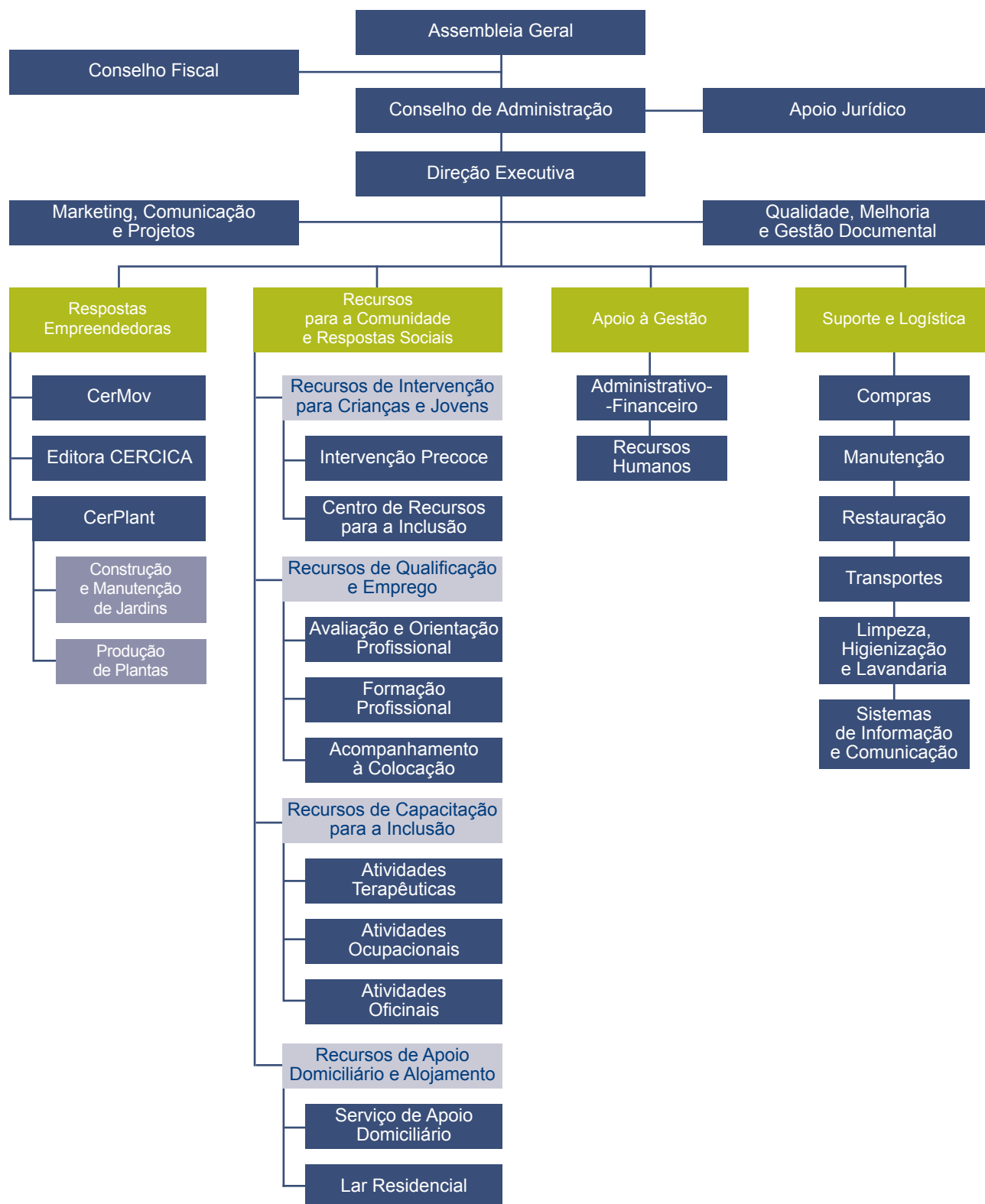
O presente Regulamento entra em vigor no prazo de 30 dias após a sua aprovação pela Assembleia Geral da CERCICA.





# **ANEXO I**

## ORGANOGRAMA







**SEDE**

Rua Principal, 320-320 A, Livramento  
2765-383 Estoril, Portugal  
Tel.: (+351) 21 465 85 90 (chamada para rede fixa nacional)  
cercica@cercica.pt  
www.cercica.pt

**CENTRO DE RANA**

Rua Feliciano Moreira 225, 225A, 225B e 225C  
2785-558 São Domingos de Rana, Portugal  
Tel.: (+351) 21 465 89 30 (chamada para rede fixa nacional)  
geral.rana@cercica.pt  
www.cercica.pt