



Regulamento Interno

Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS	3
Artigo 1º Âmbito de Aplicação	3
Artigo 2º Legislação Aplicável	3
Artigo 3º Objectivos do Regulamento.....	3
Artigo 4º Destinatários/as e Objectivos da Resposta Social	4
Artigo 5º Áreas de Intervenção e Serviços Prestados.....	4
CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DAS PESSOAS APOIADAS.....	7
Artigo 7º Condições de Admissão	7
Artigo 8º Inscrição/Candidatura	7
Artigo 9º Critérios de Admissão.....	8
Artigo 10º Lista de Espera	9
Artigo 11º Admissão	9
Artigo 12º Acolhimento Novas Pessoas Apoiadas	10
Artigo 13º Processo Individual.....	11
CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	12
Artigo 14º Instalações.....	12
Artigo 15º Horários de Funcionamento	12
Artigo 16º Pagamento de Mensalidades	13
Artigo 17º Tabela de Comparticipações Mensais.....	13
Artigo 18º Compensações Monetárias às Pessoas Apoiadas	16
Artigo 19º Saúde.....	16
Artigo 20º Acidentes e Doenças Súbitas	17
Artigo 21º Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos	17
CAPÍTULO IV RECURSOS HUMANOS	18
Artigo 22º Quadro de Pessoal	18
Artigo 23º Direcção Técnica	18
CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES.....	19
Artigo 24º Direitos e Deveres das Pessoas Apoiadas.....	19
Artigo 25º Direitos e Deveres da Pessoa Significativa/Representante Legal	20
Artigo 26º Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Serviço (CERCIAG)	21
Artigo 27º Direitos e Deveres dos Trabalhadores/as	22
Artigo 28º Mecanismos de Participação	22
Artigo 29º Contrato Prestação de Serviços	22
Artigo 30º Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa da Pessoa Apoiada.....	22
Artigo 31º Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável à Entidade Gestora.....	23
Artigo 32º Regulamento Geral de Protecção de Dados	23
CAPÍTULO VI SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES	23
Artigo 33º Livro de Reclamações	23
Artigo 34º Sistema Interno de Sugestões e Reclamações.....	23
CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS.....	24
Artigo 35º Resolução de Conflitos/Litígios	24
Artigo 36º Foro Competente	24
Artigo 37º Alterações ao Presente Regulamento	24
Artigo 38º Integração de Lacunas	24
Artigo 39º Disposições Complementares	24
Artigo 40º Entrada em Vigor.....	25



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º Âmbito de Aplicação

A Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL., designada por CERCIAG, equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social desde 1999, com o Acordo de Cooperação com o Instituto de Solidariedade e Segurança Social para a resposta social CENTRO DE ACTIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO IV, de 2 de Dezembro de 2013, com capacidade para 30 pessoas apoiadas e com a sua última revisão em 23 de Junho de 2016, com um imóvel destinado à operacionalização dos objectivos do Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV implementado numa estrutura sita na Rua da CERCIAG, Raso de Paredes, 3750-316 Águeda, rege-se pelos artigos constantes neste regulamento.

Artigo 2º Legislação Aplicável

Considera-se Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) o equipamento destinado a desenvolver actividades ocupacionais para pessoas com deficiência, visando a promoção da sua qualidade de vida, possibilitando um maior acesso à comunidade, aos seus recursos e actividades e que se constituam como um meio de capacitação para a inclusão, em função das respectivas necessidades, capacidades e nível de funcionalidade.

O CACI sucede e substitui o Centro de Actividades Ocupacionais (CAO), enquanto resposta social, devendo entender-se como realizada ao CACI qualquer referência formal ao CAO, e rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

- Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro;
- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, na sua actual redacção (Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho);
- Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março, republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de Dezembro e alterado pelo Decreto lei n.º 136/2023, de 29 Dezembro;
- Decreto-lei n.º 120/2015, de 30 Junho
- Compromisso de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;
- Portaria n.º 70/2021, de 26 Março.

Artigo 3º Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos das pessoas apoiadas e demais interessados/as;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de CENTRO DE ACTIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO IV;



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

- c) Promover a participação activa das pessoas apoiadas, significativas e representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

Artigo 4º

Destinatários/as e Objectivos da Resposta Social

O CACI destina-se a pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a 18 anos, que não possam por si só, temporária ou permanentemente, dar continuidade ao seu percurso formativo ou exercer uma actividade profissional, ou ainda que se encontrem em processo de inclusão socioprofissional, designadamente entre experiências laborais.

O CACI prossegue, designadamente, os seguintes objectivos:

- a) Criar condições que visem a valorização pessoal e a inclusão social de pessoas com deficiência;
- b) Desenvolver estratégias de promoção da auto-estima e da autonomia pessoal e social, através do envolvimento e participação activa dos/as próprios/as na definição das actividades a desenvolver;
- c) Promover o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e relacionais, tendo em conta o perfil, as aptidões, os interesses e necessidades das pessoas com deficiência, com vista a capacitar e maximizar as suas oportunidades de participação social e económica;
- d) Contribuir para o bem-estar emocional e social, através da qualificação das actividades desenvolvidas, no que diz respeito ao número, variedade e natureza, privilegiando as actividades focadas na singularidade de cada pessoa com deficiência, promovendo o seu bem-estar e qualidade de vida;
- e) Articular os processos de transição para programas de inclusão socioprofissional ou de reabilitação profissional;
- f) Desenvolver actividades e serviços centrados em facilitar/mediar percursos de aprendizagem e de inclusão, que possibilitem um maior acesso à comunidade, aos seus recursos e actividades;
- g) Fomentar a participação activa das pessoas com deficiência, da respectiva família e/ou representante legal na definição do projecto de vida da pessoa com deficiência, que se consubstancia na celebração do Plano Individual de Inclusão (PII);
- h) Promover medidas e acções de capacitação e de aprendizagem ao longo da vida, observando a evolução das características individuais de cada destinatário/a, potenciando sempre a sua autonomia e inclusão;
- i) Dinamizar acções de inclusão na comunidade, que promovam a alteração das representações, dos valores e das atitudes da sociedade face às pessoas com deficiência, e a melhoria da sua qualidade de vida.

Artigo 5º

Áreas de Intervenção e Serviços Prestados

O desenvolvimento das actividades/serviços é efectuado de acordo com as orientações, estratégias e níveis de desempenho definidos pelo Conselho de Administração e identificados no Plano Anual de Actividades do serviço e a um nível individualizado no Plano Individual de Inclusão (PII) da pessoa apoiada, que revê os serviços e áreas de intervenção disponibilizadas e que esta irá beneficiar, visando a promoção da sua



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

qualidade de vida e possibilitando um maior acesso à comunidade, aos seus recursos e actividades, e que se constituam como um meio de capacitação para a inclusão, em função das respectivas necessidades, capacidades e nível de funcionalidade.

O CACI deve cooperar e articular com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente da área da educação, saúde, segurança social, emprego e formação profissional, promovendo igualmente iniciativas de trabalho em rede para identificação e sensibilização das estruturas existentes na comunidade, adiante designadas por entidades externas.

O CACI prossegue os seus objectivos nas seguintes áreas de intervenção:

- a) Desenvolvimento de competências relacionais, pessoais e sociais;
- b) Promoção do bem-estar, da qualidade de vida, da ocupação e da interacção com o meio;
- c) Capacitação para a inclusão social e profissional.

O CACI presta, designadamente, os seguintes serviços:

- a) Alimentação e cuidados pessoais;
- b) Apoio terapêutico;
- c) Promoção e desenvolvimento do bem-estar físico, emocional, psíquico e social;
- d) Transporte;
- e) Apoio na capacitação dos cuidadores informais.

As pessoas apoiadas poderão usufruir do Serviço de Transporte que poderá ser assegurado por viaturas da CERCIAG ou por outro meio, com base nas necessidades individuais destas e capacidade das próprias viaturas.

A lista de utilizadores do serviço de transporte é feita anualmente no mês de Janeiro e sempre que existam novas pessoas apoiadas ou ocorram quaisquer alterações ao Serviço.

Os horários, local, entrada e saída das pessoas apoiadas no transporte e as condições de recolha e recepção das mesmas são estabelecidos através do impresso 20_CERCIAG, assinado pela Pessoa significativa/Responsável Legal, no momento da admissão e sempre que haja alterações, quer por necessidade individual das pessoas apoiadas ou por reformulação dos circuitos de transporte.

Relativamente ao Serviço de Refeições, a elaboração das ementas é realizada por Nutricionista e são adaptadas às necessidades e/ou especificações de cada pessoa apoiada. As ementas são elaboradas mensalmente, e são afixadas em local visível para conhecimento geral.

Os acompanhamentos ao exterior nas áreas da saúde que não resultem de uma situação de emergência verificada no Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão, nomeadamente acompanhamento a consultas de rotina e de especialidade, exames médicos, entre outros actos clínicos, deverão, sempre que possível, ser assegurados pelas Pessoas Significativas/Representantes Legais. Esta condição aplica-se também no acompanhamento das pessoas apoiadas a diferentes serviços, salvaguardando os princípios previstos no Regulamento Geral de Protecção de Dados, não obstante os termos internos aplicáveis previstos no respectivo Processo e Procedimento.



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

Artigo 6º

Tipologia das Actividades

Tendo por referência as capacidades, funcionalidade, interesses e necessidades da pessoa com deficiência, as actividades devem ser planeadas e organizadas de forma individualizada, valorizando as suas escolhas, necessidades, interesses e vontades.

As actividades desenvolvidas podem ser divididas nas seguintes tipologias:

Actividades Ocupacionais

As actividades ocupacionais são desenvolvidas no CACI e visam garantir o conforto e bem-estar da pessoa com deficiência, mantendo-a activa e motivada na realização das suas actividades de vida diária, tendo em vista o desenvolvimento das suas potencialidades, da autonomia e do seu equilíbrio físico, emocional e relacional, proporcionando-lhe, sempre que possível, a transição para programas de inclusão socioprofissional. Estas actividades são desenvolvidas no CACI e/ou em parceria com entidades da comunidade.

Actividades Terapêuticas

As actividades terapêuticas visam o desenvolvimento de intervenções de reabilitação psicossocial, através do estímulo e preservação das capacidades cognitivas, sensoriais e motoras, com o objectivo de ensinar e capacitar as pessoas com deficiência para o desenvolvimento das suas aptidões físicas, intelectuais e emocionais, necessárias à sua vida autónoma. Estas actividades são desenvolvidas no CACI e/ou em parceria com entidades da comunidade.

Actividades de Interação com o Meio

As actividades de interação com o meio têm por objectivo desenvolver as competências pessoais, sociais e relacionais das pessoas com deficiência, estimulando a sua capacitação cognitiva e a sua socialização, mediante a realização e o envolvimento em experiências diversificadas na comunidade. Estas actividades são desenvolvidas no CACI e/ou em parceria com entidades da comunidade.

Actividades Socialmente Úteis

As actividades socialmente úteis visam o treino de competências sociais e profissionais em contexto real de trabalho, devendo ser privilegiado o seu desenvolvimento em entidade externa ao CACI, devendo estas ser preferencialmente realizadas na comunidade. O CACI enquadra, orienta e acompanha tecnicamente o desenvolvimento destas actividades nas entidades externas, de acordo com o previsto no respectivo Plano Individual de Inclusão (PII) da pessoa com deficiência, e devem ser desenvolvidas a tempo parcial, não podendo ultrapassar 20 horas semanais. Estas actividades não consubstanciam qualquer relação de natureza laboral ou de prestação de serviço entre as entidades externas e as pessoas com deficiência. As entidades externas podem ser de natureza pública ou privada, com ou sem fins lucrativos.

Actividades de Qualificação para a Inclusão Social e Profissional

As actividades de qualificação para a inclusão social e profissional visam o desenvolvimento das competências pessoais, profissionais e de participação social da pessoa com deficiência, com vista à sua autonomia e vida independente, designadamente, mediante o cumprimento de um Plano Individual de Transição (PIT) para programas de inclusão socioprofissional ou para medidas de reabilitação profissional que possibilitem o exercício de uma cidadania plena, em igualdade de oportunidades, com os demais cidadãos. Estas actividades são aplicáveis, preferencialmente, à saída do percurso escolar e pressupõe a



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

procura de respostas alternativas à integração ou permanência em CACI. O CACI enquadra, orienta e acompanha tecnicamente o desenvolvimento destas actividades nas entidades externas, de acordo com o previsto no respectivo PII da pessoa com deficiência, e devem ser desenvolvidas a tempo parcial, não podendo ultrapassar 20 horas semanais. Estas actividades não consubstanciam qualquer relação de natureza laboral ou de prestação de serviço entre as entidades externas e as pessoas com deficiência. As entidades externas podem ser de natureza pública ou privada, com ou sem fins lucrativos.

Actividades de Bem-Estar Físico, Emocional, Psíquico e Social

Actividades de suporte técnico especializado em áreas específicas de Saúde, Saúde Mental Educação, Serviço Social, entre outras.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DAS PESSOAS APOIADAS

Artigo 7º Condições de Admissão

São condições de admissão no Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV:

- a) Pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a 18 anos, que não possam por si só, temporária ou permanentemente, dar continuidade ao seu percurso formativo ou exercer uma actividade profissional, ou ainda que se encontrem em processo de inclusão socioprofissional, designadamente entre experiências laborais.
- b) Residir preferencialmente na área de abrangência da resposta social (concelhos de Águeda, Anadia, Oliveira do Bairro, Albergaria-a-Velha e Sever do Vouga).

A admissão da pessoa com deficiência no CACI está sujeita à apresentação de um relatório clínico e/ou relatório de equipa multidisciplinar, com data inferior a um ano, que certifique a deficiência e o grau de incapacidade, bem como, sempre que se aplique, a avaliação diagnóstica com base no seu PIT.

Do relatório devem constar os seguintes elementos:

- a) Identificação da pessoa com deficiência e/ou do/a seu/sua representante legal;
- b) Situação física, psíquica e social.

Quando não se verificarem as condições de admissão em CACI, deve a pessoa ser encaminhada para a estrutura ou actividade formativa ou profissional que se considere ser a mais adequada à sua situação.

Artigo 8º Inscrição/Candidatura

As pessoas candidatas, significativas ou representantes legais podem formalizar a candidatura presencialmente, junto dos serviços administrativos da CERCIAG, via correio normal ou via Internet (correio electrónico ou a disponibilizada na Página de Internet da CERCIAG), preenchendo, para o efeito o impresso CERCIAG_11 – Ficha de Inscrição, que constitui parte integrante do Processo da pessoa apoiada.



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

No momento da aceitação da inscrição, durante o contacto presencial, será preenchida a Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos (impresso CERCIAG_72), com o objectivo de avaliar o cumprimento dos requisitos de admissibilidade.

Quando a Ficha de Inscrição é recepcionada por outra via, será posteriormente efectuado o contacto com a pessoa candidata/significativa/representante legal, podendo ser solicitada a apresentação de documentos probatórios.

Artigo 9º Critérios de Admissão

Serão ponderados os seguintes critérios de admissibilidade no Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV da CERCIAG:

Critérios	Grau de Ponderação %			Factores de Ponderação		
	1º	2º	3º	1º	2º	3º
Situação socioeconómica	20	15	5	Precária	Desfavorecida	Não desfavorecida
A verificação da existência de uma deficiência grave, temporária ou permanente, que não permita a frequência/exercício de uma actividade formativo profissional	15	10	8	Profundo	Severo	Moderado
Grau de dependência	15	10	5	Grande Dependente	Dependente	Pequeno Dependente
Situação de emergência social	15	15	15	Violência Física, Psicológica e/ou Sexual		
Capacidade da rede de apoio	10	8	5	Sem acolhimento de família ou pessoas cuidadoras e sem cuidados básicos	Acolhimento de família ou pessoas cuidadoras em cuidados básicos	Com acolhimento e cuidados básicos
Situação de isolamento social	10	8	5	Isolamento social grave	Isolamento social moderado	Integrado socialmente
Concelho de residência	5	5	5	Concelhos de Abrangência da CERCIAG (Águeda, Anadia, Oliveira do Bairro, Albergaria-a-Velha e Sever do Vouga)		

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 613
Data – 01-10-2025



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

Critérios	Grau de Ponderação %			Factores de Ponderação		
	1º	2º	3º	1º	2º	3º
Frequência de outros serviços da CERCIAG	5	3	1	Departamento de residências	Departamento de Educação ou Departamento de Formação Profissional	Sem frequência noutros serviços

Artigo 10º Lista de Espera

Caso as pessoas candidatas reúnam os critérios de admissibilidade, mas não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, ficarão automaticamente inscritas em Lista de Espera, sendo-lhes comunicado por escrito, no prazo de 5 dias, a posição em que se encontram.

É ainda solicitado que devem manifestar anualmente à CERCIAG, a sua vontade em permanecer em Lista de Espera. Devem também comunicar alterações que possam priorizar ou inviabilizar o processo de candidatura.

Artigo 11º Admissão

Formalizada a candidatura, a mesma é analisada pelo/a Director/a Técnico/a da resposta social, a quem compete aferir as condições de admissibilidade e elaborar proposta de admissão. Esta proposta será submetida à decisão do/a Director/a Geral da CERCIAG.

Após a abertura de vaga e aprovação da admissão, a resposta social deve informar por escrito o/a candidato/a e no prazo de 10 dias proceder à sua admissão e abertura do processo individual.

Para efeitos de admissão, o/a candidato/a deve fazer provas das informações prestadas no processo de candidatura, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- Cartão de Cidadão;
- Cartão de Cidadão das Pessoas Significativas/Representantes Legais;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou Pensionista;
- Boletim de Vacinas;
- Cartão do Serviço Nacional de Saúde e/ou de subsistemas de saúde;
- Relatório de "Avaliação e Certificação da Situação da Deficiência" com data inferior a um ano ou Atestado Médico de Incapacidade Multiusos;
- Sempre que se aplique, a avaliação diagnóstica com base no seu PIT (Plano Individual de Transição);
- Relatório médico, guia terapêutico actualizado e comprovativo da situação clínica do/a candidato/a;
- Certidão da sentença judicial que identifique o "acompanhante" no âmbito do Regime do Maior Acompanhado, aprovado pela Lei nº 49/2018, de 14 de Agosto;



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

- j) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

A admissão do/a candidato/a formaliza-se com a celebração de Contrato de Prestação de Serviços, onde constem:

- A identificação da pessoa com deficiência ou do/a seu/sua representante legal;
- Os direitos e obrigações das partes;
- Os serviços e actividade contratualizados;
- O valor da mensalidade ou da comparticipação familiar;
- As condições de suspensão, cessação e rescisão do contrato.

Do contrato é entregue um exemplar à pessoa apoiada ou pessoa significativa/representante legal e o outro arquivado no processo individual.

Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelos outorgantes.

A pessoa apoiada ou pessoa significativa/representante legal tem ainda o direito de rescindir o contrato estabelecido com a CERCIAG, sempre que considere que esta já não satisfaz/responde às suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais.

No caso de situações tipificadas como urgentes, a admissão será a título provisório com o devido parecer do/a Director/a Técnico/a da resposta e a aprovação do/a Director/a Geral, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

Artigo 12º

Acolhimento Novas Pessoas Apoiadas

O período de acolhimento terá uma duração mínima de 1 mês, podendo ser prolongado até um máximo de 4 meses. Se, durante este período, a pessoa apoiada não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir é dada a possibilidade quer à CERCIAG, quer à pessoa apoiada ou pessoa significativa/representante legal de rescindir o contrato.

O período de acolhimento respeita as seguintes diligências:

- Apresentação das instalações à pessoa apoiada e pessoas significativas/representante legal;
- Apresentação da equipa de acção directa e da equipa técnica;
- Apresentação do Regulamento Interno;
- Esclarecimento sobre as regras de funcionamento da resposta social do Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão;
- Avaliação das necessidades e expectativas da pessoa apoiada;
- Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados/actividades;



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

- g) Recolha de dados/Informação de avaliação diagnóstica;
- h) Esclarecimento sobre os direitos e deveres de ambas as partes;
- i) Elaboração de programa e relatório de acolhimento.

A pessoa apoiada poderá ter em seu poder bens pessoais (além dos estritamente necessários e de uso diário), não podendo a CERCIAG ser responsável pelo seu extravio ou dano.

Nos casos de serem as próprias pessoas apoiadas a gerirem o seu dinheiro de bolso, a CERCIAG, apesar de manter a vigilância possível, não poderá responsabilizar-se pela sua má utilização ou desvio.

Artigo 13° Processo Individual

O Processo Individual da pessoa apoiada encontra-se em local próprio, identificado e numerado, de fácil acesso à coordenação e equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade. É constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de Inscrição;
- b) Documentos de Identificação;
- c) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- d) Ficha de Admissão;
- e) Contrato de Prestação de Serviços;
- f) Declaração de Consentimento Regulamento Geral de Protecção de Dados (RGPD);
- g) Ficha de cálculo de comparticipação familiar e documentos comprovativos de rendimentos;
- h) Dados de identificação, endereço e contactos de pessoa (s) de referência da pessoa apoiada;
- i) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos;
- j) Informação clínica;
- k) O PIT (Plano Individual de Transição), quando aplicável;
- l) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- m) Programa e relatório de acolhimento;
- n) Avaliações complementares;
- o) Plano Individual de Inclusão e respectivas avaliações e revisões;
- p) Protocolo de Actividades Socialmente Úteis (ASU's), Registo de frequência nas ASU's e Registo de Pagamento ASU's (quando aplicável);
- q) Mapa de registo de assiduidade;
- r) Registos da prestação de serviços;
- s) Registos de acompanhamento técnico;
- t) Registo de Ocorrências de situações anómalas;



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

- u) Correspondência;
- v) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação (ficha de actualização de dados de pessoas apoiadas);
- w) Cópia da apólice de seguro de acidentes pessoais, quando as actividades são desenvolvidas em entidades externas;
- x) Outros elementos considerados relevantes.

A informação constante do processo individual é do conhecimento da pessoa apoiada ou representante legal.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 14º Instalações

O Centro de Actividade e Capacitação para a Inclusão IV funciona nas instalações da CERCIAG na Rua da Cerciag, Raso de Paredes, Águeda.

As instalações são constituídas pelas seguintes áreas funcionais:

- a) Secretaria e Recepção (em comum com outras respostas sociais);
- b) Salas de Serviços Técnicos e de Reabilitação;
- c) Gabinetes Técnicos;
- d) Áreas de Capacitação;
- e) Oficinas de Actividades Ocupacionais;
- f) Ginásio;
- g) Piscina;
- h) Salas de convívio;
- i) Gabinete médico;
- j) Casas de banho e Balneários;
- k) Sala de Formação;
- l) Cozinha e Refeitório;
- m) Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais);
- n) Espaços exteriores terapêuticos e de lazer.

Artigo 15º Horários de Funcionamento

O Centro de Actividade e Capacitação para a Inclusão IV contempla o desenvolvimento das suas actividades no Centro e em Estruturas da Comunidade.



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

Funciona em regime diurno, de segunda a sexta-feira entre as 08h00 e as 18h00, excluindo feriados e tolerâncias de ponto.

O Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV funciona ao longo do ano sem interrupção. Nas férias dos/as trabalhadores/as, o serviço é assegurado em sistema de rotatividade pelo pessoal adstrito, recorrendo-se em caso de necessidade a trabalhadores/as de outros serviços e ao apoio do serviço de voluntariado.

O/A Diretor/a Técnico/a da resposta encontra-se disponível para atendimento presencial e telefónico, nos 5 dias da semana, das 09h00 às 17h00 e, em caso de necessidade e/ou emergência, nos restantes períodos de tempo.

Artigo 16º Pagamento de Mensalidades

O pagamento dos serviços prestados deverá ser efectuado, impreterivelmente, até ao dia 8 do mês subsequente ao da respectiva prestação.

O pagamento da comparticipação é efectuado nos Serviços Administrativos da CERCIAG, através de cheque, numerário, ou multibanco, das 9h00 às 17h30m, nos dias úteis. Pode ainda ser efectuado por transferência bancária para a conta PT500035 2005 00022106930 74.

Qualquer ausência da pessoa apoiada, quando previsível, deverá ser comunicada à CERCIAG, com o máximo de antecedência possível. A ausência terá de ser justificada, em impresso próprio ou através da apresentação de justificação dos serviços a que compareceu.

Artigo 17º Tabela de Comparticipações Mensais

A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.

A capitação devida pela frequência do Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV, é determinada pelo cálculo de apuramento do montante do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, de acordo com o anexo à Portaria 2018-D/2019, que regulamenta as comparticipações familiares devidas pela utilização dos Serviços e Equipamentos Sociais. O rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D} \cdot N$$

Sendo:

RC = rendimento *per capita* mensal;

RAF = rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = despesas mensais fixas;

N = número de elementos do agregado familiar.

A percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social, corresponde ao seguinte:



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

Resposta Social	% máxima a aplicar
Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão (sem frequência de LR)	65%
Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão (com frequência de LR)	40%

Às pessoas apoiadas que usufruam das duas respostas sociais será aplicada uma percentagem máxima de 40% para o CACI e de 60% para o Lar Residencial sobre o valor *per capita* apurado.

Cabe ao Conselho de Administração da CERCIAG definir anualmente qual a percentagem a aplicar por Resposta Social, desde que não ultrapasse a percentagem máxima prevista, sobre o rendimento *per capita*, estabelecida pela Portaria 218-D/2019 até ao limite do valor definido como comparticipação familiar máxima para o ano.

Pode o Conselho de Administração definir ainda, percentagens diferentes consoante as pessoas tenham sido admitidas antes ou depois da publicação da Portaria 2018-D/2019.

Não estão estabelecidos valores mínimos de comparticipação familiar.

Agregado Familiar

Para além da pessoa apoiada na resposta social, integra o agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
- Representantes legais e pessoas a quem a pessoa apoiada esteja confiada por decisão judicial ou administrativa;
- Adoptados/as e tutelados/as pela pessoa apoiada ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa à pessoa apoiada ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

Para pessoas apoiadas a frequentar simultaneamente a resposta de Lar Residencial, no cálculo do rendimento *per capita* são considerados apenas os rendimentos deste/a, discriminados no Regulamento Interno dessa resposta.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- ▶ Valores auferidos de trabalho dependente e independente;
- ▶ Pensões (de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, rendas temporárias ou vitalícias, prestações pagas por companhias de seguro, fundos de pensões e pensões de alimentos);



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

- ▶ Prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- ▶ 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão;
- ▶ Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura);
- ▶ Valores Prediais (rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos);
- ▶ Valores Capitais (juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros);
- ▶ Outros rendimentos.

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- ▶ O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- ▶ O valor da renda de casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria permanente;
- ▶ Os encargos médios mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- ▶ As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- ▶ As participações em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) de elementos do agregado familiar;
- ▶ Outras despesas que a equipa considere indispensáveis à manutenção da qualidade de vida dos clientes.

Nos casos em que o total das despesas, com habitação, transportes e saúde, seja inferior à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), contabiliza-se o valor real das despesas. Quando o valor ultrapassar esse limite, será considerado o montante equivalente à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG).

- a) Em caso de alteração à tabela em vigor, as pessoas apoiadas e pessoas significativas/representantes legais serão informados/as por escrito, no prazo máximo de 30 dias;
- b) Nas situações em que sejam solicitados outros apoios e/ou fornecimento de produtos não previstos nas participações mensais, pode, o Conselho de Administração da CERCIAG fixar tabela de preços e dela dar conhecimento às pessoas apoiadas, significativos/representantes legais, não incluído no valor da participação mensal;
- c) Será definida anualmente pelo Conselho de Administração qual o valor da participação familiar máxima, tendo por referência o custo médio real da pessoa apoiada por serviço, sendo este valor calculado em função das despesas verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, actualizado de acordo com o índice de inflação e do número de pessoas apoiadas que frequentaram a resposta social nesse ano.

Haverá lugar a uma redução na prestação familiar:

- d) De 10% - Quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos;



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

- e) De 10% - Sempre que se verifique a frequência no mesmo estabelecimento, por mais do que um elemento do agregado familiar;
- f) Quando, por motivos de saúde com internamento, ou férias com a família, a pessoa apoiada se encontre impedida de frequentar a resposta social, poderá haver lugar a redução na prestação familiar superior ao previsto na alínea d), desde que devidamente fundamentada pelo/a técnico/a de acompanhamento e/ou Director/a Técnico/a da resposta social.

As comparticipações são objecto de revisão anual, ou sempre que ocorram alterações na situação do agregado. Para o efeito, serão solicitadas a declaração de IRS e respectiva nota de liquidação entre outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar.

A não apresentação dos mesmos resulta na aplicação do montante máximo da comparticipação familiar, estabelecida pelo Conselho de Administração, nos termos da alínea c).

Artigo 18º Compensações Monetárias às Pessoas Apoiadas

Pelo exercício das actividades, as pessoas com deficiência auferem uma compensação monetária, calculada em função da natureza e complexidade das tarefas efectuadas, não podendo a mesma exceder o valor correspondente a 50% do indexante dos apoios sociais (IAS), nem ter um valor inferior a 10% do IAS.

As compensações monetárias pagas devem constar de um registo, em documento próprio, que faz parte integrante do Plano Individual de Inclusão (PII).

A compensação monetária atribuída é acumulável com qualquer prestação da segurança social concedida nos termos da lei e não é susceptível de quaisquer descontos, nem releva para efeitos de cálculo da comparticipação familiar.

Artigo 19º Saúde

Não é permitida a frequência da resposta social a pessoas apoiadas que apresentem quaisquer sinais ou sintomas de alterações significativas de saúde, nomeadamente:

- a) Estados febris;
- b) Doenças contagiosas (conjuntivite, herpes, infecções urinárias, problemas de pele, etc.);
- c) Alterações do sistema digestivo e urinário.

Sempre que qualquer pessoa apoiada evidencie sinais ou sintomas de doenças anteriormente descritos, deverá ser contactada a Pessoa Significativa/Representante Legal.

Poderá ser exigida uma declaração médica comprovativa que a pessoa apoiada já pode frequentar a resposta social.

Vacinas: É obrigatória a apresentação (no momento da admissão) e a actualização do Boletim de Vacinas.

Dietas: A pessoa apoiada que siga alguma dieta prescrita pelo/a médico/a deve apresentar uma declaração, na qual a dieta deve aparecer discriminada.



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

Actividades de esforço físico e/ou desportivas

A participação em actividade que exijam esforço físico/desportivas terá que ser autorizada por médico/a competente, mediante apresentação de declaração médica, e será da responsabilidade da pessoa apoiada ou significativos/representante legal.

Medicação

- a) A administração de medicação e outras formas de tratamento (ex. cremes, gotas, etc.) na CERCIAG, só será efectuada se acompanhada da respectiva receita/declaração médica ou outro documento clínico válido, e/ou mediante autorização da Pessoa Significativa/Responsável Legal;
- b) Qualquer alteração da medicação deverá ser imediatamente comunicada;
- c) Em caso de doença súbita acompanhada de estado febril, é necessária autorização da Pessoa Significativa/Representante Legal para administração da respectiva medicação antipirética (impresso CERCIAG_195) ou accionado o Protocolo de Actuação Situações Clínicas, validado por profissional de saúde da CERCIAG;
- d) Deverá ser comunicada à CERCIAG toda a medicação que a pessoa apoiada toma, mesmo a que não é administrada no horário de frequência da mesma;
- e) Por questões de segurança, a medicação deve ser entregue a um/a trabalhador/a da CERCIAG, na respectiva embalagem.

Artigo 20º

Acidentes e Doenças Súbitas

Em caso de acidente ou doença súbita, será accionado em primeiro lugar o gabinete de enfermagem e elementos da equipa do CACI com formação técnica na área dos Primeiros Socorros. Se necessário é alertado o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) ou a pessoa apoiada é conduzida pelos meios da CERCIAG aos serviços de saúde. Da ocorrência é dado imediato conhecimento telefónico à pessoa significativa/representante legal, que deverá comparecer no local, caso lhe seja solicitado.

Artigo 21º

Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

As pessoas com deficiência/incapacidade possuem dificuldades em garantir a sua plena e efectiva participação na sociedade, nas organizações e na família em condições iguais o que por si constitui uma fragilidade podendo potenciar factores de risco e desencadear situações reiteradas de maus-tratos.

Dado que para estas situações a prevenção é a principal forma de actuação, a CERCIAG criou e implementou um Procedimento (PP_28 - Intervenção em Situações de Risco/Perigo) que pretende aprofundar o conhecimento sobre as possíveis situações de risco/perigo a que podem estar sujeitas as pessoas com deficiência/incapacidade, indicando alguns instrumentos de rastreio e detecção, definindo formas de intervenção/denúncia e as medidas a adoptar em caso de situações internas ou externas.



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

CAPÍTULO IV RECURSOS HUMANOS

Artigo 22º Quadro de Pessoal

O Conselho de Administração da CERCIAG delega funções no/a Director/a Geral, que supervisiona a Direcção Técnica e respectivas Equipas Técnicas e de Acção Directa.

Todos/as os/as trabalhadores têm requisitos e competências, definidos em perfil funcional e adequados ao exercício das funções.

O quadro de trabalhadores/as afecto ao serviço encontra-se afixado e disponível para consulta, no placard das instalações da resposta social. Este indica o nome, categoria funcional e respectiva afectação, respeitando o acordo de cooperação.

1 - O CACI dispõe de recursos humanos com formação específica adequada e definida em função das actividades e serviços a desenvolver, bem como do número de pessoas com deficiência abrangidas.

2 - Esta resposta social deve dispor de um mínimo de:

- a) Um/a técnico/a superior de serviço social, ou outro, com formação na área das Ciências Sociais e Humanas, do Comportamento ou da Saúde, por unidade funcional;
- b) Um/a psicólogo/a;
- c) Dois/duas técnicos/as de reabilitação física, social ou profissional, por unidade funcional;
- d) Um/a trabalhador/a auxiliar de serviços gerais, por unidade funcional;
- e) Um/a monitor/a ou profissional equivalente, por cada 10 pessoas com deficiência;
- f) Um/a ajudante de acção directa, por cada 10 pessoas com deficiência;
- g) Um/a cozinheiro/a;
- h) Um/a ajudante de cozinha.

3 - No caso em que a direcção técnica do CACI não seja assegurada por um/a técnico/a superior de serviço social, o/a técnico/a referido na alínea a) do número anterior tem obrigatoriamente de ter formação superior nesta área, aplicando-se esta obrigação apenas a uma das unidades funcionais do CACI.

4 - Sempre que a confecção de refeições seja objecto de contratualização externa, é dispensado o cumprimento das alíneas g) e h) do n.º 2.

5 - Sem prejuízo dos recursos humanos previstos no n.º 1, o CACI pode contar com a colaboração de voluntários, enquadrados nos termos da lei.

Artigo 23º Direcção Técnica

À Direcção Técnica do Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV compete a um/a técnico/a, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante o Conselho de Administração, pelo funcionamento geral do mesmo.



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

O/A Director/a Técnico/a é substituído/a, nas suas ausências e impedimentos, por técnico/a a definir pelo Conselho de Administração.

São funções do/a Diretor/a Técnico/a:

- a) Coordenar o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
- b) Garantir o estudo da situação da pessoa apoiada e a elaboração, execução e avaliação dos Planos Individuais de Inclusão;
- c) Garantir à pessoa apoiada o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço;
- e) Sensibilizar os/as trabalhadores/as face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- g) Reportar ao/à Director/a Geral todas as situações que exijam outro tipo de intervenção e decisão;
- h) Supervisionar as restantes actividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- i) Promover a articulação com outros serviços da comunidade e familiares.

CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES

Artigo 24º Direitos e Deveres das Pessoas Apoiadas

Pessoa apoiada é aquele/a que celebra com a CERCIAG um contrato de prestação de serviços, para frequência de um ou mais Departamentos e para o qual é elaborado um Plano Individual de Inclusão, tendo em vista a promoção da sua qualidade de vida.

A promoção e a defesa dos direitos das Pessoas que apoia, são valores considerados fundamentais pela CERCIAG, numa perspectiva de desenvolvimento e melhoria contínua da sua intervenção institucional.

Direitos

- a) Receber serviços com respeito pela sua dignidade, em tempo útil e adequado;
- b) Ser informada e participar em todas as decisões em que é parte interessada, sempre que tal se revele possível;
- c) Dar ou receber o seu consentimento livre e esclarecido;
- d) Expressar livremente a sua opinião sobre os serviços prestados e os recursos disponibilizados;
- e) Ver respeitada a sua privacidade e a confidencialidade dos seus dados;
- f) Apresentar sugestões e reclamações e obter resposta às mesmas;



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

- g) Ser respeitado nas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.
- h) Celebrar um PII, que consubstancie o projecto de vida no CACI, subscrito, sempre que possível pelo/a próprio/a, pela sua família e/ou representante legal;
- i) Ver respeitados os seus interesses individuais, as suas necessidades e expectativas pessoais, sociais e profissionais;
- j) Auferir uma compensação monetária, sempre que sejam desenvolvidas as actividades previstas no artigo 18.º, paga nos termos previstos no artigo 19.º da Portaria 70/2021, de 26 de Março.
- k) Dispor de seguro de acidentes pessoais, sempre que sejam exercidas actividades socialmente úteis e/ou actividades de qualificação para a inclusão social e profissional;
- l) Aceder a transporte para os locais onde é exercida a actividade e respectivo regresso, bem como de outras deslocações imprescindíveis relacionadas com as actividades, sempre que a utilização da rede pública de transportes seja incompatível com a autonomia da pessoa com deficiência ou por indisponibilidade de oferta da rede de transportes;
- m) Beneficiar, sempre que possível, de acções de formação organizadas pelas entidades externas;
- n) Consultar o seu PII e solicitar a sua revisão.

Deveres

- a) Zelar pelo seu estado de saúde física e psíquica;
- b) Respeitar e tratar com dignidade as outras pessoas apoiadas e trabalhadores/as da CERCIAG;
- c) Participar activa e responsabilmente no seu processo de reabilitação;
- d) Adoptar um comportamento adequado dentro das instalações, nos meios de transporte e em todas as actividades promovidas pela CERCIAG;
- e) Manter em bom estado de conservação as instalações, equipamentos e materiais disponibilizados;
- f) Respeitar e cumprir as regras e normas de funcionamento da CERCIAG;
- g) Cooperar na redução de gastos desnecessários;
- h) Quando aplicável, pagar os encargos que derivam da prestação de serviços.

Artigo 25º

Direitos e Deveres da Pessoa Significativa/Representante Legal

Considera-se, para o efeito do presente regulamento, pessoas Significativas: familiares, representantes legais e cuidadores sem vínculo familiar ou legal.

Direitos

- a) Receber informação geral acerca das actividades e serviços prestados à pessoa apoiada;
- b) Receber informação específica com possibilidade de consulta do processo individual da pessoa apoiada;



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

- c) Conhecer e participar na elaboração do Plano Individual de Inclusão, bem como na sua avaliação/revisão;
- d) Expressar livremente a sua opinião, com possibilidade de apresentar sugestões e/ou reclamações.

Deveres

- a) Respeitar e cumprir com as regras e normas de funcionamento da Organização;
- b) Gerir com responsabilidade, os rendimentos da pessoa apoiada e pagar atempadamente os serviços;
- c) Informar acerca do estado de saúde, hábitos e gostos da pessoa apoiada;
- d) Respeitar e tratar com dignidade todos os trabalhadores/as da CERCIAG.

Artigo 26º

Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Serviço (CERCIAG)

Direitos

- a) Ser tratada com lealdade e respeito por parte das pessoas apoiadas e famílias, pessoas significativas ou representantes legais;
- b) Exigir o cumprimento do presente regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Deveres

- a) Reconhecer a importância da autonomia e autodeterminação para cada uma das pessoas com deficiência e/ou incapacidades, incluindo a liberdade de fazerem as suas próprias escolhas;
- b) Respeitar o direito à diferença e promover a equidade de tratamento;
- c) Respeitar o direito à privacidade da pessoa apoiada, preservando toda a informação de carácter confidencial, nos termos da lei;
- d) Guardar sigilo relativamente a todos os factos de que tomem conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas;
- e) Observar absoluta reserva e confidencialidade relativamente à informação pessoal das pessoas apoiadas e dos serviços que lhes são prestados;
- f) Prevenir o abuso físico, mental e/ou financeiro das pessoas apoiadas;
- g) Recusar a discriminação ilegal de qualquer tipo nas relações laborais e promover a diversidade no local de trabalho;
- h) Desenvolver condições de trabalho flexíveis de forma a promover o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional;
- i) Todas as práticas, políticas e procedimentos laborais devem ser orientados no sentido de impedir a discriminação e o tratamento diferenciado em função da raça, género, orientação sexual, credo, estado civil, deficiência, origem étnica ou social.



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

Artigo 27º

Direitos e Deveres dos Trabalhadores/as

Os direitos e deveres dos trabalhadores/as estão consignados na Lei Geral do Trabalho e no Código de Ética e Regulamento Interno da CERCIAG.

Artigo 28º

Mecanismos de Participação

A CERCIAG tem instituído um conjunto de ações que promove a participação das pessoas apoiadas, significativos e outros *stakeholders* através de:

- a) Eventos organizacionais internos e externos, reclamações/sugestões e avaliação da satisfação;
- b) Avaliação diagnóstica com identificação das necessidades, potenciais e expectativas;
- c) Participação na construção, aprovação e revisão/avaliação do Plano Individual de Inclusão.

Cada serviço promove o contacto formal entre os/as trabalhadores/as e Pessoas Significativas da pessoa apoiada, procurando maximizar a sua participação na planificação das actividades e no quotidiano da CERCIAG, bem como, promove oportunidades para contactos informais entre os significativos da pessoa apoiada e os/as seus/suas trabalhadores/as, que ocorrem em função das suas necessidades e expectativas.

A CERCIAG recorre e valoriza as ações de voluntariado, segundo o n.º 1 do art.º 2 da Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro, que estabelece as bases do enquadramento jurídico do voluntariado, encontrando-se para o efeito inscrita como entidade promotora de voluntariado no Banco Local de Voluntariado de Águeda, regendo-se pelo seu regulamento.

Artigo 29º

Contrato Prestação de Serviços

Nos termos da legislação em vigor, entre a pessoa apoiada ou seu representante legal e a entidade gestora do serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

Artigo 30º

Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa da Pessoa Apoiada

As pessoas apoiadas poderão interromper a prestação de serviços em situações de doença, férias e/ou outras situações consideradas extraordinárias.

Em caso de ausência, por motivo de saúde com internamento, poderá haver lugar a redução na prestação familiar, devidamente fundamentada pelo/a técnico/a de acompanhamento e/ou Director/a Técnico/a da resposta social, conforme estabelecido no artigo 17º deste Regulamento, sendo o prazo máximo para interrupção do serviço de 6 meses.

No período de férias, poderá também ser aplicada uma redução na comparticipação mensal para incentivar o tempo em família, desde que devidamente fundamentada.



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

Ky.
#6

[Handwritten signature]

Artigo 31º

Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável à Entidade Gestora

A cessação da prestação de serviços acontece de imediato, numa das seguintes situações:

- a) Morte da pessoa apoiada;
- b) Encaminhamento para outras estruturas/serviços tutelados pela Segurança Social.

A rescisão do contrato pode ainda ocorrer por outros motivos, tendo a pessoa apoiada que informar da sua intenção 8 dias antes.

Artigo 32º

Regulamento Geral de Protecção de Dados

O tratamento de dados pessoais é realizado exclusivamente no âmbito da relação estabelecida para a prestação de serviços, devendo ser previamente consentido pelos/as titulares dos dados pessoais, e informados todos os direitos associados, através do impresso CERCIAG_32 – Declaração de Consentimento.

A CERCIAG, enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais, garante o cumprimento da legislação em vigor neste âmbito, nos termos previstos no respectivo Processo e Procedimento.

CAPÍTULO VI SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Artigo 33º

Livro de Reclamações

Nos termos do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, e nas suas sucessivas alterações, que regulamentam o tratamento a dar às reclamações reportadas nos referidos Livros de Reclamações, a CERCIAG obriga-se a disponibilizar, sempre que solicitado o “Livro de Reclamações”, que se encontra nos Serviços Administrativos da organização, bem como no CACI.

A CERCIAG cumpre ainda com todas as disposições legais aplicáveis nesta matéria, divulgando a possibilidade das reclamações serem reportadas por meio electrónico através do [link www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt), de acordo com o definido na Portaria 74/2017, de 21 de Junho.

Em complementaridade e conformidade com o disposto na Lei nº 93/2021, de 20 de Dezembro, a CERCIAG disponibiliza ainda um canal específico de denúncias.

Artigo 34º

Sistema Interno de Sugestões e Reclamações

A CERCIAG disponibiliza, ainda, um impresso de Registo de Sugestões/ Reclamações (CERCIAG_33), junto da recepção/serviços administrativo e nas instalações da resposta social, que lhe permite detectar oportunidades de melhoria e reflexão sobre a sua actividade. As sugestões/reclamações devem ser sempre formalizadas, podendo ser apoiadas pelos Serviços Administrativos.



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 35º Resolução de Conflitos/Litígios

Em caso de litígio de consumo, definido dos termos do disposto na Lei nº 144/2015, de 08 de Setembro, as pessoas apoiadas, significativas/representantes legais e demais intervenientes, designados/as consumidores/as, podem recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.

Os/As consumidores/as podem ainda recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com endereço electrónico cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org.

Artigo 36º Foro Competente

Em caso de litígio entre ambas as partes, é competente para decidir o Tribunal Judicial da Comarca competente.

Artigo 37º Alterações ao Presente Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com as pessoas apoiadas ou pessoas significativas/representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I.P., entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 38º Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 39º Disposições Complementares

- Em tudo o omissos neste Regulamento específico de Departamento, regem o Código de Ética, Regulamento Interno CERCIAG, Processos e Procedimentos da CERCIAG, os Estatutos e a Lei Geral aplicável;
- Nenhum/a trabalhador/a poderá invocar o seu desconhecimento total ou parcial;
- O presente Regulamento fica anexo ao Código de Ética e ao Regulamento Interno da CERCIAG, dele fazendo parte integrante.



Regulamento Interno – Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão IV

Artigo 40º Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor a 03/11/2025

O Conselho de Administração

dezen de Curwen perante a Assembleia Geral