

Regulamento Interno

CENTRO DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO
PARA A INCLUSÃO - CACI

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	Erro! Marcador não definido.
1. Âmbito de Aplicação.....	4
2. Legislação Aplicável.....	4
3. Objetivos do Regulamento.....	4
4. Visão, Missão, Valores e Políticas.....	5
5. Objetivos do CACI.....	5
6. Destinatários	6
7. Serviços Prestados.....	7
8. Tipologia das Atividades Desenvolvidas.....	7
9. Atividades de Desenvolvimento Pessoal, Social, Recreativo e Cultural.....	9
10. Apoio Social e Psicológico	9
11. Apoio na Capacitação dos Cuidadores Informais	10
CAPÍTULO II - PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO.....	11
12. Condições de Admissão.....	11
13. Processo de Candidatura.....	11
14. Critérios para a Hierarquização dos Candidatos	12
15. Gestão Lista de Espera	12
16. Processo de Admissão e Acolhimento	13
17. Processo Individual do Cliente	14
18. Plano Individual	14
19. Plano de saída.....	15
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	15
20. Instalações e Localização.....	15
21. Horários de Funcionamento.....	16
22. Assiduidade e pontualidade	17
23. Compensações Monetárias.....	18
24. Mensalidades e Tabela de Comparticipações	18

25. Pagamento da Mensalidade	20
26. Faltas ou Ausências	21
27. Atendimento a Clientes/Familiares/Responsáveis Legais.....	21
28. Visitas aos clientes.....	22
29. Quadro de Pessoal.....	22
30. Direção Técnica	22
31. Voluntários e Estagiários	22
32. Nutrição e Alimentação.....	23
33. Administração Terapêutica	24
34. Situações de Emergência.....	24
35. Serviço de Transporte	25
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES.....	26
36. Direitos e Deveres dos Clientes.....	26
37. Direitos e Deveres de Colaboradores.....	26
38. Direitos e Deveres de Voluntários.....	26
39. Participação de Familiares/Responsáveis Legais.....	26
40. Depósito e Guarda dos Bens dos Cliente	27
41. Contrato de Prestação de Serviços.....	28
42. Suspensão, Cessação e/ou Rescisão do Contrato	28
43. Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente	29
44. Sugestões, Reclamações e Elogios	29
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	30
45. Alterações ao Regulamento	30
46. Integração de Lacunas.....	30
47. Disposições Complementares	31
48. Entrada em Vigor.....	31

1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente regulamento define o funcionamento da Resposta Social Centro de Atividades de Capacitação para a Inclusão da Cercica, Pólo Livramento e Pólo Rana, adiante designado por CACI LIVRAMENTO e CACI RANA respetivamente, administrada e gerida pela CERCICA – Cooperativa de Educação, Reabilitação e Capacitação para a Inclusão em Cascais, com sede na Rua Principal, nº 320, Livramento, Estoril.

Na CERCICA, o CACI LIVRAMENTO existe com acordos de cooperação para a resposta social celebrados com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, desde 1996. O CACI RANA existe com acordos de cooperação para a resposta social, desde 2020.

Este Regulamento faz parte integrante do Regulamento Geral da CERCICA, o qual abrange todas as disposições internas em vigor comuns a todas as respostas sociais, respostas empreendedoras, recursos para a comunidade e serviços partilhados.

2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O funcionamento do CACI LIVRAMENTO e do CACI RANA rege-se pelas disposições legais Dec. Lei n.º 23/21, de 23 de Março, Portaria 70/21 de 16 de Março, na qual assenta a criação de uma nova resposta social, o Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), mais consentânea com os objetivos da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, da Estratégia Europeia dos Direitos das Pessoas com a Deficiência 2021-2030 e da Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência (ENIPD - 2021-2026), no qual se define o regulamento da implantação, criação e funcionamento dos serviços e equipamentos que desenvolvem atividades ocupacionais. O CACI rege-se igualmente pelo Manual para a Gestão da Qualidade das Respostas Sociais e demais legislação aplicável.

O CACI sucede e substitui o Centro de Atividades Ocupacionais (CAO), enquanto resposta social, devendo entender-se como realizada ao CACI qualquer referência formal ao CAO em legislação dispersa ou documentação oficial.

3. OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento visa:

- Divulgar a missão, serviços, organização e normas específicas do CACI;
- Promover o respeito pelos direitos dos Clientes do CACI e demais interessados;

- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do CACI estabelecidas neste Regulamento Interno, por todas as partes interessadas;
- Promover a participação ativa dos Clientes/Famílias/Responsáveis Legais ao nível da organização da Resposta Social CACI.

4. VISÃO, MISSÃO, VALORES E POLÍTICAS

O CACI assume a visão, os valores e as Políticas Organizacionais de Capacitação e de Inclusão, Qualidade, Envolvimento e Participação das Partes Interessadas, Recursos Humanos, Prevenção e Intervenção em Situações de Violência, Negligência, Abuso e Maus-Tratos, Compras, Ambientais, Financeiras, Comunicação, Confidencialidade, Código de Ética, Código de Conduta para Prevenção e Combate ao Assédio, Canal de Denúncias bem como da Política de Qualidade da CERCICA, expressas no seu Regulamento Geral.

Como resposta social específica, o CACI tem como missão 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 uma plena cidadania, em defesa da sua integridade e dos seus direitos.

ATIVIDADES TERAPÊUTICAS

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, 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 SOCIALMENTE ÚTEIS (ASU)

Desenvolver atividades laborais, em contexto real de trabalho.

5. OBJETIVOS DO CACI

O CACI assenta num modelo de atividades e serviços centrados em facilitar e apoiar pessoas com deficiência nos seus percursos de capacitação, que possibilitem uma maior participação social, maior acesso à comunidade, promovendo assim a sua valorização pessoal e inclusão.

Tendo em conta as necessidades e perfis individuais, as atividades desenvolvidas procuram dar respostas diferenciadas.

O CACI tem como objetivos gerais promover atividades que visem:

- a) Criar condições para a valorização pessoal e a inclusão social de pessoas com deficiência;
- b) Desenvolver estratégias de promoção da autoestima e da autonomia pessoal e social, através do envolvimento e participação ativa dos/as próprios/as na definição das atividades 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 atividades desenvolvidas, no que diz respeito ao número, variedade e natureza, privilegiando as atividades focadas na singularidade de cada pessoa com deficiência, promovendo o seu bem-estar e qualidade de vida;
- e) Fomentar a participação ativa das pessoas com deficiência, da respetiva família e/ou responsável legal na definição do projeto de vida da pessoa com deficiência, que se consubstancia na celebração do seu plano individual de inclusão (PII);
- f) Promover medidas e ações de capacitação e de aprendizagem ao longo da vida, observando a evolução das características individuais de cada destinatário, potenciando sempre a sua autonomia e inclusão;
- g) Dinamizar ações 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.

6. DESTINATÁRIOS

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 atividade profissional, ou ainda que se encontrem em processo de inclusão socioprofissional, designadamente entre experiências laborais.

7. ÁREAS DE INTERVENÇÃO E SERVIÇOS

1 - O CACI prossegue os seus objetivos 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 interação com o meio;
- c) Capacitação para a inclusão social e profissional;

2 - 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) Apoio na capacitação dos cuidadores informais.

3 - 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.

4 – Disponibiliza ainda outros serviços complementares não incluídos no valor da comparticipação mensal base e que serão faturados como suplementares, de acordo com o contratualizado:

- a) Transporte de Clientes
- b) Atividades de Desenvolvimento Pessoal, Social, Recreativo e Cultural
- c) Atividades Terapêuticas e de Reabilitação

8. TIPOLOGIA DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O CACI RANA encontra-se estruturado tendo por base as características, as necessidades, os potenciais e os interesses dos clientes, organizando-se por salas.

a) Atividades ocupacionais - visam garantir o conforto e bem-estar da pessoa com deficiência, mantendo-a ativa e motivada na realização das suas atividades de vida diária, tendo em vista o desenvolvimento das suas potencialidades, da autonomia e do seu equilíbrio físico, emocional e relacional;

b) Atividades terapêuticas - visam o desenvolvimento de intervenções de reabilitação psicossocial, através do estímulo e preservação das capacidades cognitivas, sensoriais e motoras, com o objetivo de capacitar as pessoas com deficiência para o desenvolvimento das suas aptidões físicas, intelectuais e emocionais, necessárias à sua vida autônoma;

c) Atividades de interação com o meio - têm por objetivo 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.

O CACI LIVRAMENTO encontra-se estruturado tendo por base as características, as necessidades, os potenciais e os interesses dos clientes, organizando-se por ateliers e oficinas.

a) Atividades terapêuticas - assentam em intervenções de reabilitação psicossocial, com o objetivo de manter ou melhorar as aptidões físicas, intelectuais e emocionais necessárias à sua vida autônoma;

b) Atividades ocupacionais/oficinais - visam a manutenção e o desenvolvimento das capacidades, das competências e da autonomia, através do desenvolvimento de produtos e da produção de bens, contribuindo para a sua valorização pessoal e inclusão social;

c) Atividades Socialmente Úteis (ASU) - visam o treino de competências sociais e profissionais em contexto real de trabalho e devem preferencialmente, ser desenvolvidas em entidades da comunidade, viabilizadas por protocolos de cooperação a celebrar entre a instituição gestora do CACI e a entidade externa, do qual consta, designadamente:

a) A identificação dos outorgantes;

b) A identificação das pessoas com deficiência;

c) As atividades a desenvolver, respetivo local e horário;

d) Os direitos e deveres das partes;

e) O apoio financeiro, ou outro, à instituição gestora do CACI, quando aplicável;

f) A vigência do protocolo de parceria;

g) A identificação do técnico ou técnica de referência, responsável pelo acompanhamento da pessoa com deficiência.

A instituição gestora do CACI deve, no prazo de 30 dias após a celebração do protocolo de parceria a que se refere o número anterior, dar conhecimento do mesmo aos serviços competentes do ISS, I. P.

Para ter acesso ao exercício de Atividades Socialmente Úteis (ASU) em estruturas na comunidade, os clientes do CACI LIVRAMENTO têm de reunir as condições necessárias para o efeito e, para além disso, cumprir os seguintes requisitos:

a) Ser da vontade dos clientes;

- b) Ter autorização prévia, por escrito, do familiar/ responsável legal;
- c) As atividades promoverem o seu bem-estar e a sua satisfação pessoal;
- d) As atividades contribuírem para a sua autonomia, valorização pessoal e inclusão;
- e) Estas atividades devem ser desenvolvidas em tempo parcial, não podendo ultrapassar as 20 horas semanais.
- f) Deverão ser atribuídas aos clientes que realizam atividades socialmente úteis, compensações monetárias.
- g) Dispor de seguro de acidentes pessoais
- h) O transporte de ou para o local onde é realizada a ASU deve ser assegurado pelo CACI ou familiar/ responsável legal.

9. ATIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL, SOCIAL, RECREATIVO E CULTURAL

No âmbito do CACI são desenvolvidas atividades de desenvolvimento pessoal, social, recreativo e cultural, que visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre clientes e para a promoção das capacidades físicas e psíquicas dos mesmos, bem como para a promoção da sua autonomia e inclusão, potenciando a sua qualidade de vida.

1. As atividades a desenvolver baseiam-se num levantamento ao longo do ano, de necessidades e interesses, devidamente adequados ao perfil e preferências individuais e encontram-se sistematizadas em Plano Anual de Atividades de Desenvolvimento Pessoal, Social, Recreativo e Cultural.
2. Este plano é registado e monitorizado, sendo que no final de cada ano civil, é elaborado um relatório de execução.
3. O valor a pagar (se aplicável), estipulado de acordo com os custos de cada saída, é comunicado no momento da tomada de decisão e inscrição para a atividade e vem descrito no recibo da mensalidade do mês seguinte à realização da mesma.
4. Os clientes que não participam nestas saídas, desde que ocorram no período normal de funcionamento do CACI, permanecem nas suas instalações, devidamente acompanhados.

10. APOIO PSICOSSOCIAL

1- APOIO SOCIAL

Sempre que solicitado o CACI disponibiliza uma equipa técnica que presta um serviço com o objectivo de prestar informação atualizada sobre os apoios materiais e instrumentais a que o

cliente/família/responsável legal têm direito, bem como informação sobre como resolver os problemas no âmbito da sua condição e, se necessário atuar em situações de emergência.

2 – APOIO PSICOLÓGICO

No âmbito das atividades desenvolvidas o CACI disponibiliza uma equipa técnica que presta apoio psicológico aos clientes, sempre que enquadrado na identificação da necessidade do mesmo, pelos clientes e/ou familiar/responsável legal.

Os apoios anteriores podem ser sinalizados pelos respetivos técnicos do CACI, caso se considerem necessários para a promoção da segurança e bem-estar psicossocial dos clientes e respetivas famílias/ responsáveis legais.

11. APOIO NA CAPACITAÇÃO DOS CUIDADORES INFORMAIS

A Direção/ Equipa Técnica propõem-se a realizar um conjunto de ações de capacitação, dirigidas aos cuidadores informais, ou seja, a familiares/ responsáveis legais, com o objetivo de os apoiar naquelas que possam constituir as suas necessidades individuais e/ou coletivas, tendo em conta o seu papel fulcral e determinante no processo de capacitação dos seus familiares com deficiência e como facilitadores da sua autodeterminação e de uma participação mais ativa nos seus projetos de vida, exercendo os seus direitos e deveres de cidadania e potenciando assim a sua valorização pessoal e a uma vivência plenamente inclusiva.

Estas ações deverão ser feitas a partir de um levantamento de necessidades e interesses a realizar junto das famílias/ responsáveis legais e serão implementadas de acordo com a compatibilidade das disponibilidades, quer dos recursos humanos existentes, quer dos familiares/responsáveis legais.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO

12. CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. De acordo com o definido nas **Políticas de Admissibilidade e hierarquização de candidatos da Cercica**, são critérios de admissibilidade no CACI:

CRITÉRIOS	DEFINIÇÃO	CRITÉRIOS DE ADMISSÃO
Idade	Idade de cada candidato à data da candidatura.	Idade igual ou superior a 18 anos.
Deficiência intelectual	De acordo com conceito definido.	Funcionamento intelectual significativamente inferior à média (com Q.I abaixo 70)
Trabalho ou Formação	Experiências no âmbito de formação profissional e/ou trabalho/emprego que o candidato tenha frequentado antes da candidatura e suas consequências.	Sem enquadramento em FP, Emprego protegido, Mercado Social de Emprego e de qualquer outra medida de política de emprego vigente.
Zona de Residência	Local de habitação do candidato (comprovado por escrito) à data de inscrição	Residir na área geográfica do Concelho de Cascais

Para a confirmação destas condições, o candidato dever-se-á acompanhar 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 (Plano Individual de Transição).

Do mesmo relatório devem constar os elementos de identificação da pessoa com deficiência e/ou do seu/ sua responsável legal bem como da sua situação física, psíquica e social.

13. PROCESSO DE CANDIDATURA

O processo de candidatura ao CACI decorre de acordo com o previsto no Processo-chave Candidatura, devendo o mesmo ser iniciado com o preenchimento de uma Ficha de Inscrição

de Candidatos, presencialmente na CERCICA ou por e-mail/site, bem como declaração de consentimento informado.

14. CRITÉRIOS PARA A HIERARQUIZAÇÃO DOS CANDIDATOS

Os candidatos são ordenados e colocados na Lista de espera específica do CACI, de acordo com **Crítérios para Avaliação e Classificação de Candidatos** previstos nas **Políticas de Admissibilidade e Hierarquização de Candidatos**.

Crítérios		Pontuação
Vínculo à organização	1. Ser cliente das Respostas Sociais (ou ter sido há menos de 2 anos)	20
	2. Ser cliente de Serviços da Organização	15
	3. Não tem vínculo	0
Progenitor ou Representante Legal ser Sócio da Organização, com quota atualizada	1. Sim	10
	2. Não	0
Ter irmão a frequentar a organização/ ser familiar direto de colaborador da instituição	1. Sim	10
	2. Não	0
Risco Social	1. Inexistência de retaguarda institucional / comunitária	20
	2. Frequência de instituição desadequada às necessidades do candidato	10
	3. Frequência diária de instituição adequada	0
Rede Suporte	1. Sem suporte familiar	20
	2. Com suporte familiar com limitações	15
	3. Tem suporte familiar	5
Diagnóstico	1. Deficiência Intelectual	20

Pontuação máxima 100

Análise da pontuação:

Superior a 90: Prioridade máxima

Entre 60 e 89 inclusive: Prioridade média

Entre 26 e 69 inclusive: Prioridade reduzida

Menor que 26: Sem prioridade na entrada em Lista de espera/Candidatos, de preferência encaminhar a candidatura para estrutura mais adequada.

15. GESTÃO LISTA DE ESPERA

O resultado final atribuído fará com que o Candidato ocupe uma posição ordenada em lista de espera, ponderada de acordo com critérios definidos. Esta posição não é fixa, pois sempre que surja, um candidato com pontuação superior, a lista é reordenada.

Em caso de empate de pontuação de 2 candidatos, valerá como fator de desempate, a data de candidatura.

O Candidato/Família/Responsável Legal deverá manifestar, por escrito, anualmente (no decorrer do mês de fevereiro) o seu interesse em continuar em lista de espera, bem como atualizar os dados pessoais.

Anualmente, no mês de março, será feita uma atualização da posição ocupada dos candidatos em lista de espera e a Cercica informará por escrito a posição ocupada por cada candidato.

Informará também sobre a exclusão dos candidatos que não manifestem o seu interesse.

Um candidato que desista, não poderá iniciar novo processo de candidatura pelo período de um ano.

Em qualquer altura o Candidato/Família/Responsável Legal poderá solicitar informações acerca da sua posição/situação na lista de espera.

Retirada da lista de espera CACI dá-se:

1. Caso o Candidato/Família/Responsável Legal não manifestar interesse em renovar a permanência em lista de espera anualmente;
2. Caso informe por escrito do não interesse em permanecer em lista de espera;
3. Falecimento do candidato;
4. Alteração dos dados pessoais que não permitiam a inserção na lista de espera;
5. Alteração das condições de enquadramento institucional.

Nas situações acima descritas procede-se à exclusão do Candidato, informando o seu Familiar/Representante Legal, por escrito, da decisão (exceto ponto 3).

16. PROCESSO DE ADMISSÃO E ACOLHIMENTO

Havendo vaga no CACI, adequada ao perfil do candidato, procede-se de acordo com o Processo-chave - Admissão e Acolhimento.

O Candidato/Família/Responsável Legal serão chamados a comparecer na CERCICA para realizar a avaliação psicossocial, realizada pelo(a) assistente social e psicólogo(a) do CACI.

O Candidato/Família/Responsável Legal, deverão fazer-se acompanhar 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, do processo de Maior Acompanhado, bem como, sempre que se aplique, a avaliação diagnóstica com base no seu PIT. Do mesmo relatório devem constar os elementos de identificação da pessoa com deficiência e/ou do seu/ sua responsável legal bem como da sua situação física, psíquica e social.

Após apresentação e validação do respetivo Relatório Síntese de Avaliação Diagnóstica, tem início o Programa de Acolhimento, que tem a duração de 30 dias e é da responsabilidade do(a) Psicólogo(a).

Durante este período é feito o levantamento das necessidades, expectativas e potenciais do(a) cliente, bem como das atividades do seu interesse, dentro da disponibilidade do momento.

No Relatório/Programa de Acolhimento é avaliado o grau de satisfação do cliente relativamente ao mesmo e toda a informação resultante deste período, é assinada pela equipa envolvida e apresentada ao cliente/ familiar/responsável legal, para validação e assinatura.

17. PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Cada Cliente tem um processo individual (PIC), permanentemente atualizado, centralizado no gabinete técnico do CACI, onde são guardadas todas as informações recolhidas e registadas desde o momento da candidatura.
2. O processo individual do Cliente é de acesso restrito, estando fechado em armário e cuja chave apenas pode ser acessível ao Diretor Técnico e equipa técnica restrita.
3. Deste processo constam, designadamente:
 - a) Ficha de Inscrição que contenha:
 - Identificação e contacto do(a) cliente;
 - Data de admissão e início da prestação dos serviços;
 - Identificação e contacto do familiar ou responsável legal a contactar em caso de necessidade;
 - Identificação e contacto do médico assistente;
 - b) Identificação da situação clínica e social;
 - c) Exemplar do Contrato prestação de Serviços;
 - d) Plano Individual e registo dos cuidados e serviços;
 - e) O documento de registo das compensações monetárias, quando aplicável;
 - h) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Cópia da apólice do seguro de acidentes pessoais, quando as atividades são desenvolvidas em entidades externas.

18. PLANO INDIVIDUAL

O Relatório/Programa de Acolhimento constitui a fonte principal de informação para a elaboração do Plano Individual do cliente, o qual é revisto e atualizado periodicamente, para ir ao encontro das necessidades e expectativas que resultam do seu processo evolutivo e em função do seu percurso e fase de vida. Na sua elaboração participam para além do próprio, a

família/ responsável legal, bem como outras agentes/entidades parceiras que estejam envolvidas na prossecução dos objetivos que o presidem. Este documento será devidamente assinado por todas as partes envolvidas.

19. PLANO DE SAÍDA

Sempre que se verifique uma cessação ou rescisão contratual com o CACI, é estabelecido um Plano de Saída para o cliente de modo a minimizar os efeitos que a mesma possa ter no próprio cliente e nos restantes clientes.

A família/ responsável legal deverá apresentar e assinar a declaração de rescisão formal.

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

20. INSTALAÇÕES E LOCALIZAÇÃO

O CACI LIVRAMENTO, funciona no edifício sede da CERCICA, localizada na Rua Principal, nº 320 / 320A – Livramento, 2766 – 383 Estoril, Cascais, no qual se encontram 2 CACI com 2 Unidades Funcionais cada um, com condições de acessibilidade e que compreendem os seguintes espaços:

- a) Átrio principal e de serviços administrativos;
- b) Receção e sala de espera;
- c) Gabinete da Direção Técnica;
- d) Gabinetes técnicos;
- e) Sala de Reuniões, de Atividades, de refeições;
- f) Sala Polivalente
- g) Salas Multiusos
- h) Cozinha e anexos
- i) Instalações sanitárias;
- j) Arrecadação e armazém;
- k) Área Terapêutica (integrada na Cermov)
- l) Área de Atividade Motora constituída por um ginásio e uma piscina com os respetivos balneários (integrada na Cermov)
- m) Pavilhão de Produção de Plantas;
- n) Estufas e vasários;

- o) Espaço TAA e CerDog (Terapia Assistida por Animais e Oficina de Higiene e Cuidado dos Cães
- p) Oficina de Desfolha (anexa à loja CerGarden)
- q) Serviço de Apoio/ Manutenção

O CACI RANA, encontra-se localizado na Rua Feliciano Moreira, nº. 225, 2785-558 - S. Domingos de Rana, Cascais, onde funciona 1 CACI com 2 Unidades Funcionais cada um, dispondo de instalações com condições de acessibilidade e compreendendo os seguintes espaços:

- a) Átrio principal e átrio de serviços;
- b) Receção;
- c) Gabinetes técnicos;
- d) Sala de Reuniões, de atividades, de refeições;
- e) Sala Polivalente;
- f) Instalações sanitárias;
- g) Cozinha e anexos;
- h) Arrecadação e armazém;
- i) Sala Snoezelen;
- j) Área de Atividade Motora integrando um ginásio, uma sala de fisioterapia e um tanque de hidroterapia com os respetivos balneários.

21. HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O CACI funciona o ano inteiro, encerrando durante o mês de Agosto para férias. No anexo 1 apresenta-se o calendário de pausas intercalares para cada ano.

O CACI poderá encerrar por determinação do Conselho de Administração em casos de força maior, devidamente justificados e/ou imposição ou recomendação dos serviços oficiais de saúde ou outras entidades públicas.

Caso ocorram outras interrupções por motivos inerentes ao funcionamento do Programa/Organização o Cliente e/ou Familiar/ Responsável Legal serão informados atempadamente.

Horário de funcionamento CACI LIVRAMENTO: de 2ª a 6ª feira: 8h30 às 17h00.

Horário de funcionamento CACI RANA: de 2ª a 6ª feira: 8h00 às 17h00.

A organização declina toda e qualquer responsabilidade pela segurança e bem-estar dos Clientes do CACI, fora do horário de funcionamento definido.

A CERCICA disponibiliza um serviço de apoio suplementar, sempre que solicitado com 3 dias de antecedência, a partir das 17h00. Este serviço extra implica um custo adicional, anualmente revisto pelo Conselho de Administração e afixado no placard.

22. ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE

O eficaz funcionamento dos serviços passa necessariamente pela assiduidade e pontualidade dos clientes. As atividades iniciam-se às 9 horas, pelo que atrasos sistemáticos, dificilmente justificados põe em causa não só o funcionamento dos serviços, mas sobretudo os objetivos que estão a ser prosseguidos.

ENTRADA E SAÍDA DOS CLIENTES

Para os clientes que utilizam o transporte disponibilizado pela CERCICA, a entrada e saída efetua-se nos seguintes horários:

Entrada	8h30 - 9h00
Saída	15h30 - 16h00

Para os clientes que utilizam meios de transporte próprio, a entrada e saída efetua-se nos seguintes horários:

Entrada	8h00 (CACI RANA) 8h30 (CACI LIVRAMENTO)
Saída	16h00 - 17h00

23. COMPENSAÇÕES MONETÁRIAS

A CERCICA não está obrigada a atribuir compensações monetárias aos clientes, estando estas previstas na legislação, apenas para situações de Atividades Socialmente Úteis (ASU), devendo as mesmas ser da responsabilidade das entidades onde é realizada a ASU. Contudo, a CERCICA, aplica um sistema de compensação monetária aos clientes, tendo em conta uma avaliação de desempenho ocupacional/profissional em que as regras e critérios, constam do Processo CPR08 – Atividades de Capacitação para a Vida Ativa.

Para o cálculo da compensação monetária a atribuir aos clientes, tem-se em conta, designadamente:

- a) A natureza e o período de duração das atividades ou tarefas;
- b) Os produtos/resultados das atividades ou tarefas desenvolvidas.

Para o cálculo da retribuição a atribuir aos clientes ao abrigo de protocolos de ASU, a mesma não poderá exceder o valor correspondente a 60 % do indexante dos apoios sociais (IAS), nem ter um valor inferior a 10 % do IAS.

As compensações monetárias pagas aos clientes constam de um registo próprio, que faz parte integrante do Plano Individual (PI), existente na oficina e nos serviços administrativos.

As obras/peças realizadas por clientes, no decorrer normal da sua atividade, não serão devolvidas e passarão a fazer parte do acervo da CERCICA. Estas podem ser utilizadas para fins de pesquisa, exposições, exibições e vendas em nome da CERCICA, não carecendo para o efeito, de autorização prévia por parte da família/ responsável legal.

Relativamente a obras de arte que sejam vendidas, nomeadamente quadros, a CERCICA atribui aos autores das peças 50% sob o valor de venda final da mesma, pelo que no mês em que ocorram atribuições de prémios aos autores por venda de obras da sua autoria, o cliente não beneficiará do valor da compensação monetária habitual.

24. MENSALIDADES/COMPARTICIPAÇÃO MENSAL E TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

A frequência do CACI implica o pagamento de mensalidades/comparticipações. As participações familiares são definidas e autorizadas pelo Conselho de Administração anualmente, de acordo com a Portaria nº218-D/2019 que regulamenta as participações, encontra-se afixada em local bem visível nas instalações da CERCICA.

1. O valor das participações familiares é determinado anualmente em **função do rendimento per capita do agregado familiar.**

RC- RAF/12 - D
n

RC- Rendimento Per Capita Mensal

RAF- Rendimento do Agregado Familiar

D – Despesas mensais fixas

N- Número de elementos do agregado familiar

2. A Cercica considera para além das despesas previstas por lei: Despesa do cliente com transporte da Cercica; o valor da Nota de Liquidação se houver dever de pagamento.
3. A Cercica, fixa um valor máximo de despesas saúde + transportes+ habitação, igual ao Rendimento Mínimo Mensal Garantido previsto anualmente.
4. A não entrega de documentação obrigatória para o cálculo até ao término do prazo estipulado (comunicado via circular aos clientes/famílias/responsáveis legais) vai determinar, a fixação da comparticipação familiar máxima definida nesse ano.
5. Serão admitidos pedidos de revisão das comparticipações familiares, desde que feitos no prazo de 30 dias, após a sua comunicação, devendo, para o efeito, serem dirigidos por escrito, ao Conselho de Administração da Instituição, que as decidirá, alterando ou não o respetivo valor.
6. Durante o ano apenas serão revistas comparticipações familiares, cujos Clientes/Responsáveis Legais façam prova de alteração dos rendimentos.
7. Sempre que existam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, ou na ausência da sua apresentação, a CERCICA reserva-se o direito de proceder a diligências complementares que considere mais adequadas ao apuramento das situações, e de determinar a comparticipação mensal de acordo com os rendimentos apurados.
8. No caso de fragilidade económica e social familiar do agregado em que seja apresentada por escrito ao Conselho de Administração um pedido de redução temporária da comparticipação familiar (ou apresentado pelo Serviço Social da Resposta Social), e após deferimento da mesma, apenas se manterá essa redução enquanto persistir e for comprovada a situação de fragilidade, regressando ao valor inicial calculado assim que reposta ou melhorada a mesma fragilidade.
9. Para clientes sem qualquer elemento da rede de suporte formal (progenitores ou responsável legal), serão apenas considerados os seus rendimentos.
10. Segundo a portaria referida, o cálculo da mensalidade obter-se-á, com recurso à aplicação dos percentuais legalmente estabelecidos.
11. A comparticipação familiar máxima, não pode exceder o custo médio real do cliente CACI, verificado no ano anterior.

25. PAGAMENTO DA MENSALIDADE/ COMPARTICIPAÇÃO MENSAL

1. A comparticipação familiar mensal do CACI é efetuada no total de 12 mensalidades.
2. As mensalidades deverão ser pagas de 1 a 8 de cada mês e respeitam ao próprio mês.
3. O pagamento poderá ser feito:
 - a) Na Tesouraria da CERCICA, no Livramento, no seguinte horário: dias úteis das 9.00h às 17.00h;
 - b) Via CTT, apenas por Vale Correio ou Cheque dirigido a: Cercica, Rua Principal – 320 Livramento, 2766-383 Estoril. Se optar pelo pagamento via CTT deverá identificar no remetente o Cliente e a frequência do CACI;
 - c) Através de transferência bancária: **IBAN: PT50003507340000421613002 – Caixa Geral de Depósitos (S. João do Estoril)**, devendo ser indicado no ato da transferência – pagamento de mensalidade e nome do Cliente ou entregar comprovativo da realização da mesma na Tesouraria Cercica ou enviar por e-mail (cercica@cercica.pt).
4. A Instituição não se responsabiliza:
 - a) Por qualquer pagamento em dinheiro/cheque enviado por carta;
 - b) Por qualquer pagamento em dinheiro/cheque enviado pelo Cliente;
 - c) Por qualquer desaparecimento de dinheiro ou cheque entregue a qualquer outro colaborador que não seja da Tesouraria.
5. O valor das mensalidades será reduzido, nas seguintes situações:
 - a) 10%, se o cliente se ausentar por um período superior a 15 dias seguidos, por motivos de doença devidamente justificada (estes dias são contabilizados independentemente do mês – a redução da mensalidade neste caso, será feita no mês seguinte).
 - b) 10% se o cliente tiver mais que um familiar a frequentar a resposta social.
6. O não pagamento atempado de uma mensalidade, dentro do prazo estipulado, implica a aplicação de um juro de mora, no montante de 6% do valor mensal respetivo, a processar no próprio mês.
 - a) Em caso de cliente/familiar/responsável legal que se encontrem sem pagar a mensalidade, na resposta CACI, durante 2 meses, acrescida da taxa de juros de mora aplicada, sem justificação apresentada e aprovada pelo Conselho de Administração, a CERCICA reserva-se o direito de decidir pela não frequência do cliente em nenhuma das respostas sociais, assim como o direito de acionar os trâmites legais

para a efetivação do pagamento, ou tomar outras decisões que achar adequadas. No ato da inscrição o cliente pagará uma taxa de inscrição, fixada e revista anualmente pelo Conselho de Administração.

26. FALTAS OU AUSÊNCIAS

1. Todas as ausências dos Clientes devem ser comunicadas à Equipa Técnica, com a máxima antecedência possível.
2. Sempre que o Cliente falte por motivo de doença, por mais de três dias seguidos, deve ser entregue uma declaração médica comprovativa do seu estado de saúde, sem a qual este não poderá retomar a frequência no CACI.
3. A vaga só é assegurada se o período temporal de ausência do cliente, sem qualquer justificação, for igual ou inferior a 30 dias.
4. As faltas ou ausências aquando da prestação do serviço, por motivo imputável ao cliente/família/responsável legal, não implicam redução da mensalidade, exceção feita se se aplicar a situação prevista no n.º 5 – alínea a), do ponto 25.
5. Como medida de prevenção para todos os Clientes, quando se verificarem situações de doença (estados febris, constipações, viroses, conjuntivites, quadro convulsivo grave, infeções dermatológicas, etc.), deverão permanecer em casa/família/L.R. até se encontrarem de perfeita saúde.

27. ATENDIMENTO A CLIENTES/FAMILIARES/RESPONSÁVEIS LEGAIS

As equipas técnicas do CACI (Direção Técnica, Assistente Social e Psicólogo) funcionam nas instalações das respetivas Respostas Sociais que representam, agendando atendimentos/reuniões a Clientes sempre que necessário ou solicitado. Da mesma forma, agenda atendimentos/ reuniões ou visitas domiciliárias, com os Familiares/Responsáveis Legais sempre que entenda necessário ou que a Família/Responsável Legal assim o solicite.

Quando solicitadas pela Equipa Técnica, estas serão convocadas com antecedência mínima de 72 horas. Na convocatória, constará sempre a respetiva ordem de trabalhos.

28. VISITAS AOS CLIENTES

Pontual e excecionalmente o cliente pode receber visitas durante o horário de funcionamento das atividades. Sempre que tal ocorrer a Direção Técnica do CACI deve ser informada atempadamente.

As visitas não se devem realizar nas oficinas/ateliers/salas.

29. QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal encontra-se afixado nas instalações da CERCICA, em placard próprio, contendo a indicação do número de recursos humanos (Conselho de Administração, Direção Executiva, Direção Técnica, Equipa Técnica, Monitores e Ajudantes de Ação Direta, Estagiários e Voluntários), formação e conteúdo funcional, bem como carga horária, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

30. DIREÇÃO TÉCNICA

1 - A Direção Técnica do CACI é assegurada por um técnico superior, nos termos da Portaria Nº70/21 de 16 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em placard próprio e visível.

2 – À Direção Técnica compete dirigir o CACI, programar as atividades, coordenar e supervisionar os profissionais com vista ao normal funcionamento das mesmas.

31. VOLUNTÁRIOS E ESTAGIÁRIOS

O CACI conta, sempre que possível, com a colaboração de voluntários e estagiários, como forma de enriquecer ou melhorar as atividades e serviços prestados aos Clientes, conforme previsto no artº22 da legislação em vigor.

A admissão de voluntários está sujeita a um regulamento e programa de gestão próprio (Gestão do Voluntariado) disponível para consulta. Os voluntários, devidamente enquadrados pela equipa técnica e monitores participam nas atividades desenvolvidas em função das necessidades específicas.

A admissão de estagiários e voluntários depende da Direção Técnica, das necessidades e dos objetivos traçados para o enquadramento do estagiário.

32. NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO

1. Os procedimentos relativos à nutrição e alimentação no CACI regem-se pelo disposto no Manual de Boas Práticas de Nutrição e Alimentação e no Procedimento Interno da Cercica de Nutrição e Alimentação.
2. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado em local visível no CACI, em placard próprio.
3. As refeições servidas no âmbito do CACI, ocorrem nos seguintes horários:

<i>Refeição</i>	<i>Horário</i>
Reforço de Pequeno-Almoço	8h30 - 10h30
Almoço	12h00 - 14h00
Lanche	16.30h - 17.00h

Aos clientes que almoçam às 12h é garantido um lanche, aos que almoçam às 13h é garantido um reforço da manhã:

4. A ementa contempla dois regimes alimentares, o normal e ligeira. Para beneficiar deste último o cliente tem de apresentar uma prescrição médica, seja de modo temporário ou permanente.
5. As refeições dos clientes são apoiadas e supervisionadas. O apoio à refeição envolve a aprendizagem, ajudas, correções, utilização de ajudas técnicas, conforme o determinado no Plano Individual.
6. Os clientes só podem sair das instalações da CERCICA no intervalo do almoço se existir uma Declaração de Autorização de Saída por parte da família/ responsável legal.
7. As refeições e respetivos horários serão sempre adaptados a eventuais necessidades específicas dos Clientes ao nível alimentar/comportamental e de saúde.

33. ADMINISTRAÇÃO TERAPÊUTICA

As regras relativas à administração terapêutica estão definidas no Processo-chave - Administração Terapêutica e Saúde.

1. Cabe aos Familiares/Responsável Legal:

- a) A compra da medicação dos Clientes. Neste caso os medicamentos devem estar nas embalagens originais, onde está identificado o prazo de validade do medicamento e o nome do cliente.
 - b) A aquisição de caixa dispensadora para organização da medicação a administrar.
2. Quando a preparação é efetuada pela família/responsável legal, deverá ser usada uma caixa dispensadora para a semana toda, isto é, os medicamentos preparados na caixa devem permitir assegurar a toma da medicação durante todos os dias em que será prestado o serviço durante essa semana.
 3. Se um medicamento for entregue sem data de validade visível ou se a mesma não for compatível com a medicação ou dosagem prescrita em Plano de Administração Terapêutica, este é de imediato devolvido.
 4. A introdução de alterações no Plano de Administração Terapêutica apenas é efetuada mediante a apresentação de prescrição médica ou termo de responsabilidade assinado pelo Familiar/Responsável Legal.

34. SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

1. Todos os Clientes do CACI estão abrangidos por um Seguro de Acidentes Pessoais.
2. Não dispondo a CERCICA, de Recursos Humanos especializados em cuidados de emergência médica, em caso de acidente ou doença (p.e. estados febris graves, quadros convulsivos, quedas, etc..), atua-se de acordo com o procedimento previsto em Instrução de Trabalho - Atuação em Situação de Alteração ao Estado de Saúde.
3. Em caso de doença ou acidente do Cliente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente ao Familiar/Responsável Legal;
4. O Familiar/Responsável Legal, depois de avisado pela Instituição, conforme referido no ponto 3, será responsável pelo devido acompanhamento do Cliente na unidade hospitalar.

35. SERVIÇO DE TRANSPORTE

- a) O serviço de transporte da CERCICA, quando aplicável, assume a deslocação dos clientes da sua residência para as instalações do CACI e *vice-versa* e é realizado de acordo com as vagas disponíveis, segundo valor definido anualmente pelo Conselho de Administração.
- b) Existe uma lista de espera para usufruir do serviço de transporte. Para o efeito o cliente/família/responsável legal têm de contactar a Direção Técnica do CACI.
- c) A família/responsável legal dos clientes que por inexistência de vaga não podem aceder a este serviço têm de comunicar por escrito qual a pessoa ou o serviço que assegurará o transporte ou acompanhamento diário do cliente. Esta comunicação é feita anualmente, no decorrer do mês de Janeiro.
- d) Por motivos de segurança, não será permitida a saída de nenhum cliente se a pessoa que o vier buscar não for a habitual, a não ser que tenha sido previamente identificada e autorizada pela família/responsável legal e comunicada ao responsável de sala. Na impossibilidade de esclarecer a situação pode ser solicitado a presença de entidades de segurança, em respeito e defesa pelos legítimos interesses do cliente e da CERCICA.
- e) Pontualmente e em situações de emergência o CACI pode assegurar, se possível, temporariamente o serviço de transporte, desde que a situação seja devidamente justificada.
- f) O serviço de transporte será temporariamente interrompido sempre que a manutenção ou reparação dos veículos assim o imponha, sendo de tal situação os clientes/famílias/responsáveis legais avisados, com a maior antecedência possível.

Serviço de transporte no âmbito das atividades do CACI

O serviço de transporte da CERCICA no âmbito de atividades realizadas no CACI é gratuito **dentro do Concelho de Cascais** nas seguintes situações:

- a) Deslocações para entidades da comunidade para o desenvolvimento de ASU;
- b) Deslocações para atividades desportivas;
- c) Deslocações para eventos e atividades recreativas, culturais ou desportivas de representação do Centro de Atividades para a Capacitação e Inclusão ou da Organização;
- d) Passeios/Saídas organizados internamente.

O serviço de transporte tem um custo adicional (cobrado de acordo com os custos da viagem, número de quilómetros) sempre que o mesmo ocorra para fora do Concelho de Cascais.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

36. DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

No Regulamento Geral da CERCICA encontram-se definidos os direitos e deveres dos clientes.

37. DIREITOS E DEVERES DE COLABORADORES

Os direitos e deveres dos colaboradores estão previstos no Código e na Política de Ética da CERCICA e estão espelhados no Regulamento Interno Geral da CERCICA.

38. DIREITOS E DEVERES DE VOLUNTÁRIOS

Os direitos e deveres dos voluntários encontram-se definidos no Regulamento Geral da CERCICA.

39. PARTICIPAÇÃO DE FAMILIARES/RESPONSÁVEIS LEGAIS

1. A CERCICA e o CACI incentivam e motivam a participação dos Familiares/Responsáveis Legais, na dinâmica de funcionamento das mesmas, nomeadamente:

- a) Nas reuniões convocadas pela Equipa/ Direção Técnica, Direção Executiva ou pelo Conselho de Administração;
- b) Nas reuniões solicitadas pelas Famílias/ Responsáveis Legais, para discussão com a Equipa/ Direção Técnica, de problemas relacionados com os clientes, desde que previamente marcadas;
- c) Nas datas festivas e atuações dos clientes;
- d) Na apresentação de reclamações, sugestões e opiniões;
- e) Na participação direta em atividades organizadas com esse intuito;
- f) Em ações de formação/sensibilização/encontros temáticos;

- g) O acesso às instalações, em condições excepcionais, nomeadamente para visitas, desde que seja sempre respeitada a intimidade e o trabalho dos restantes Clientes, devendo ser solicitada autorização prévia à Equipa/Direção Técnica;
 - h) Na colaboração no preenchimento de questionários de satisfação, inquéritos e estudos.
 - i) Como voluntários em campanhas para angariação de fundos
2. Durante o período de atividades a equipa não deve ser interrompida para atendimento de telefonemas. A comunicação com a equipa faz-se preferencialmente através dos ajudantes de ação direta que fazem vigilância das carrinhas, no caso de clientes transportados pela CERCICA, ou através do Monitor/ ajudante de ação direta no ato de acolhimento e/ou recolha dos clientes, quando estes se deslocarem em transporte próprio. A comunicação de situações importantes pode também fazer-se por contacto com o Diretor Técnico. Em situações excepcionais, tais como ocorrências de saúde ou outras que se considerem inadiáveis, o contacto deve ser feito telefonicamente.
3. A participação de Familiares /Responsáveis Legais do Cliente é um contributo importante e enriquecedor na realização do Plano Individual (PI), de acordo com o previsto no Processo-chave - Plano Individual.
4. A equipa técnica do CACI poderá ser contactada via e-mail ou telefonicamente para os contactos disponibilizados
5. Anualmente, são aplicados aos Clientes e Familiares/Responsáveis Legais questionários de avaliação de satisfação.

40. DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES

- 1- Aquando do momento da admissão no CACI é atribuído um espaço nas instalações para guarda dos objetos pessoais do cliente.
- 2- Os bens de cada cliente deverão estar identificados com o seu nome;
- 3- A Cercica não se responsabiliza por vestuário dos clientes que não esteja devidamente identificado, nem pela perda ou dano de objetos pessoais (nomeadamente telemóveis);
- 4- Ajudas Técnicas (Equipamentos de Apoio: cadeiras, andarilhos, computadores/ tablets e outros), devem estar devidamente identificadas, sendo que a responsabilidade pela sua manutenção é única e exclusivamente da Família/Responsável Legal.

DEVOLUÇÃO DOS BENS PESSOAIS

Em caso de saída ou falecimento, a Equipa Técnica, procederá ao arrolamento do espólio, com vista à posterior devolução ao Familiar/Responsável Legal.

Esta entrega/devolução, deverá acontecer no prazo máximo de 15 dias seguidos após a saída.

41. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente e/ou seu Familiar/Responsável Legal e a CERCICA, deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, com a duração de 1 ano, onde constem os direitos e obrigações das partes.

2 - Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou familiar/responsável legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

3 - Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, através de uma adenda.

42. SUSPENSÃO, CESSAÇÃO E/OU RESCISÃO DO CONTRATO

1. Ambas as partes outorgantes poderão suspender e/ou rescindir o contrato **sempre que ocorra, pelo menos uma das seguintes situações:**

a) Por decisão do Cliente e/ou Familiares/ Responsáveis Legais, a quem assiste sempre o direito de livremente rescindir o contrato com a CERCICA. Contudo, a rescisão do serviço pelo Cliente e/ou Familiares/ Responsáveis Legais, deve ser comunicada à Direção Técnica, com 15 dias de antecedência, por escrito, devidamente assinada pelo Cliente e/ou Familiar/Responsável Legal. Caso esta comunicação não seja efetuada no prazo definido, será cobrado o pagamento do valor da mensalidade respetiva.

b) Quando se verifique o incumprimento de alguma das regras do Regulamento Interno, o qual, o 2.º Outorgante desde já declara conhecer.

c) Quando se verifique a inadequação das instalações, ou de condições, para a prestação dos serviços, face às necessidades do Cliente.

d) Pela sua integração noutra estrutura mais adequada às suas necessidades, designadamente Lar Residencial.

e) Decisão do Cliente/Família/ Responsável Legal, sempre que considere que o CACI já não satisfaz/cumprir as suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais, como por exemplo, mudança de residência;

f) Caso de Falecimento do Cliente;

g) Extinção da Resposta Social

- h) Caso algo aconteça, que possa colocar em causa o bom nome e reputação da Instituição e/ou do Serviço e dos seus colaboradores.
- 2. Quando necessário, a Equipa técnica do CACI procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Consoante o resultado dessa avaliação, e dependendo do grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a 1ª Outorgante poderá:
 - a) Suspender o contrato, no caso de situações menos gravosas;
 - b) Rescindir o contrato, caso a situação se mantenha ou a sua gravidade o justifique.
- 3. A rescisão do contrato de prestação de serviços não inviabiliza nova candidatura ao CACI, ficando contudo, a readmissão, sujeita às condições iniciais, nomeadamente em termos de disponibilidade de vaga. Não serão readmitidos Clientes com dívidas sem que antes procedam ao seu pagamento.
- 4. A não renovação do contrato de prestação de serviços, por parte da CERCICA deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data do termo do contrato.

43. INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1- **Quando o cliente dispensa o serviço ou se ausenta**, para que seja possível a manutenção da vaga, os serviços **são sempre pagos**, de acordo com o contrato estabelecido.

2-Sempre que o período de **ausência** do Cliente for devido a motivos de doença, devidamente justificada, e perdure por mais de **15 dias seguidos**, haverá lugar a uma **redução de 10%** no pagamento dos serviços contratualizados.

44. SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS

- 1. Nos termos da legislação em vigor, no CACI, existe um livro de sugestões e reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado (em formato físico e online).
- 2. A CERCICA tem também um sistema interno de registo de reclamações e sugestões, de acordo com um Processo próprio - Qualidade, Melhoria e Gestão Documental - Gestão das Reclamações e Sugestões.
 - a) Neste processo interno as reclamações mesmo que feitas verbalmente (presencial ou telefonicamente), serão obrigatoriamente convertidas a documento escrito pelo técnico que as recebe e posteriormente tratadas de acordo com o definido no processo.

3. No CACI, existe também um Livro de Elogios, que permite refletir a satisfação do trabalho desenvolvido pelos colaboradores do CACI, ou por outras ações/ iniciativas que sejam implementadas em prol dos clientes.
4. Os pontos de recolha de reclamações, sugestões e elogios estão localizados junto das receções da CERCICA.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

45. ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. O Presente Regulamento, refletindo uma realidade dinâmica, poderá ser alterado sempre que a 1ª Outorgante o entenda como necessário, em função de novas realidades que surjam, ou em resultado de novos preceitos legais a que o mesmo tenha que se adaptar.
2. Nos termos da legislação em vigor, os Clientes/Familiares/Responsáveis Legais, serão informados de quaisquer alterações implementadas, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que a estes assiste.
3. Essas alterações deverão ser comunicadas 30 dias antes da sua entrada em vigor, à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social (Instituto da Segurança Social).

46. INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela CERCICA, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Em caso de litígio, a entidade competente será a seguinte:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Rua dos Douradores, nº 112 - 2º, 1100 - 207 Lisboa

Telefone : 218 807 030 Fax: 218 807 038

Correio Eletrónico: juridico@centroarbitragemlisboa.pt



www.centroarbitragemlisboa.pt

(Informação prestada ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

47. DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

No CACI, é expressamente proibido;

- a) O consumo de qualquer tipo de estupefacientes ou medicamentos não sujeitos a prescrição médica;
- b) Fumar no interior das instalações da Instituição;
- c) O consumo de bebidas alcoólicas;
- d) A presença de pessoas estranhas ao normal funcionamento do serviço, não identificadas ou não acompanhadas por alguém da equipa técnica.

48. ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Conselho de Administração a 23/05/2024 e entra em vigor a 23/06/2024, revogando o Regulamento anterior datado de 2021.

Este regulamento é válido até nova atualização.

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CERCICA, CRL

A Administração

Nuno H. Teixeira Romário André Rodrigues António de Sousa Ana Gomes

CERCICA, CRL
A COMPANY OF