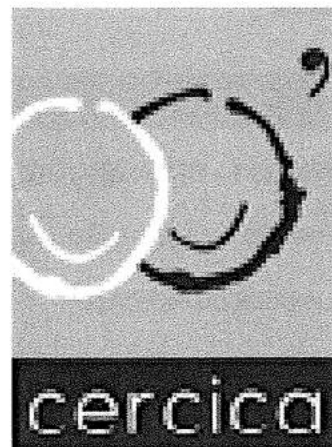


Regolamento Interno



Handwritten signature

FP
2016

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
1. Âmbito de Aplicação.....	4
2. Legislação Aplicável.....	4
3. Objetivos do Regulamento	5
4. Visão, Missão, Valores e Políticas.....	5
5. Objetivos da FP.....	5
6. Destinatários	6
7. Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	6
CAPÍTULO II - PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO	7
8. Condições de Admissão.....	7
9. Processo de Candidatura	8
10. Critérios para a Hierarquização dos Candidatos.....	8
11. Gestão Listas de Espera	8
12. Processo de Admissão e Acolhimento.....	8
13. Processo Individual do Cliente	9
14. Plano Individual	9
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	10
15. Instalações e Localização.....	10
16. Horários de Funcionamento	10
17. Bolsas e Comparticipações	11
18. Faltas ou Ausências	12
19. Assiduidade e pontualidade.....	12
20. Atendimento a Clientes/Familiares/Significativos.....	13
21. Visitas aos clientes	14
22. Quadro de Pessoal.....	14

23. Gestão e Coordenação	14
24. Voluntários e Estagiários	15
25. Nutrição e Alimentação	15
26. Administração Terapêutica	16
27. Situações de Emergência	16
28. Apoio Social e Psicológico.....	17
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES	18
29. Direitos e Deveres dos Clientes.....	18
30. Direitos e Deveres de Colaboradores.....	18
31. Participação de Familiares/Significativos.....	18
32. Depósito e Guarda dos Bens dos Cliente	19
33. Contrato de Formação.....	19
34. Suspensão, Cessação e/ou Rescisão do Contrato.....	20
35. Reclamações e Sugestões	21
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS	22
36. Alterações ao Regulamento	22
37. Integração de Lacunas	22
38. Disposições Complementares	22
39. Entrada em Vigor	23
ANEXOS.....	24

1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente regulamento define o funcionamento da Resposta Social Formação Profissional adiante designado por FP, administrada e gerida pela CERCICA – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Cascais, sediada na Rua Principal, n.º 320/320A, Livramento, 2765-383 Estoril.

A CERCICA, enquanto Entidade Formadora acreditada pela DGERT - Direcção Geral de Emprego e das Relações do Trabalho e em cooperação com o IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional, desenvolve na FP ações de formação profissional para públicos específicos desde 1990.

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 da FP rege-se pelas disposições legais do Decreto-Lei n.º 290/2009, de 12 de outubro, que criou o Programa de Emprego e Apoio à Qualificação das Pessoas com Deficiências e Incapacidades (alterado pela Lei n.º 24/2011, de 16 de junho, pelo Decreto-Lei n.º 131/2013, de 11 de setembro, e pelo Decreto-Lei n.º 108/2015, de 17 de junho) e pelo Despacho n.º 8376-B/2015, de 30 de julho (alterado pelo Despacho n.º 9251/2016, de 20 de julho) que define o regime de acesso aos apoios concedidos pelo IEFP no âmbito da qualificação das pessoas com deficiência e incapacidade, designadamente para o desenvolvimento de ações de formação inicial e contínua, bem como pelo Decreto-Lei n.º 137/2014, de 12 de setembro, que define o modelo de governação dos fundos europeus estruturais e de investimento (FEEI) para o período 2014-2020, Decreto-Lei n.º 159/2014, de 27 de outubro, Portaria n.º 60-A/2015, de 2 de março, e demais legislação aplicável.

Rege-se também pela Portaria n.º 208/2013 de 26 de junho que procede à alteração e republicação da Portaria n.º 851/2010, de 6 de setembro, regulando o sistema de certificação inserida na política da qualidade dos serviços de entidades formadoras, previsto no n.º 2 do artigo 16.º do Decreto -Lei n.º 396/2007, de 31 de dezembro.

3. OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento visa:

- Divulgar a missão, serviços, organização e normas específicas da FP;
- Promover o respeito pelos direitos dos Clientes da FP e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da FP estabelecidas neste Regulamento Interno, por todas as partes interessadas;
- Promover a participação ativa dos Clientes, dos Encarregados de Educação (doravante designados por “Família/Significativos”) e restantes partes interessadas ao nível da organização da Resposta Social FP.

4. VISÃO, MISSÃO, VALORES E POLÍTICAS

A FP assume a visão, os valores e as Políticas de Capacitação e de Inclusão, Qualidade, Envolvimento e Participação das Partes Interessadas, Recursos Humanos, Prevenção e Intervenção em Situações de Violação, Negligência, Abuso e Maus-Tratos, Compras, Ecológicas, Financeiras, Comunicação, Confidencialidade, Ética, e de Qualidade da CERCICA, expressas no seu Regulamento Geral.

Como resposta social específica, tem como missão desenvolver, em parceria com todas as partes interessadas, ações de formação e qualificação profissional, destinadas a potenciar o acesso ao emprego de pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, com idade superior a 16 anos.

5. OBJETIVOS DA FP

A FP tem como objetivo geral promover a empregabilidade das pessoas com deficiência e incapacidades (PCDI), desenvolvendo ações para:

- transmitir conhecimentos e competências comportamentais e técnicas, necessárias ao desempenho de uma profissão no mercado de trabalho;



- proporcionar uma formação profissional personalizada de acordo com a avaliação das aptidões e interesses pessoais.

6. DESTINATÁRIOS

Pessoas com idade igual ou superior a 18 anos (excecionalmente 16 anos) com deficiência e incapacidades, com autonomia e potencial para o exercício de uma atividade profissional, preferencialmente residentes no Concelho de Cascais ou Oeiras.

7. SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A CERCICA está acreditada pela DGERT para desenvolver atividade nos domínios da

- a) Conceção de intervenções, programas, instrumentos e suportes formativos;
- b) Organização e promoção de intervenções ou atividades formativas;
- c) Desenvolvimento/execução de intervenções ou atividades formativas;
- d) Outras formas de intervenção.

Os serviços prestados no âmbito da FP estão englobados na oferta formativa da CERCICA, dividida nas seguintes tipologias:

- a) Cursos de formação profissional inicial com dupla certificação - Percursos com base em referenciais adaptados integrados no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ);
- b) Cursos de formação profissional inicial com qualificação profissional - Percursos individualizados com base em referenciais não integrados no CNQ;
- c) Cursos de formação profissional contínua.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO

8. CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

De acordo com o definido nas Políticas de Admissibilidade e hierarquização dos candidatos da Cercica, são critérios de admissibilidade na FP:

CRITÉRIOS	DEFINIÇÃO	CRITÉRIOS DE ADMISSÃO
Idade	Idade de cada candidato à data da candidatura.	Idade igual ou superior a 18 anos. Os candidatos com idade igual ou superior a 16 anos podem ser admitidos a título excepcional, na condição de o estabelecimento de ensino em que se encontrem inscritos comprovar a incapacidade para a frequência do mesmo, de acordo com o Decreto-lei n.º 176/2012.
Deficiência intelectual	Segundo conceito definido no DSM e incluindo ainda "funcionamento intelectual estado-limite"	Definido por um quociente de inteligência (QI) obtido através de um teste de inteligência aplicado individualmente $50 > QI < 84$ e por avaliação psicológica ou médica.
Experiências prévias de FP	Existência de frequência/conclusão de ações de FP	Nunca ter frequentado Formação Profissional. Nos casos em que já frequentou, o intervalo de tempo entre a data de término e a data de início de nova formação terá de ser maior ou igual à duração da formação anterior.
Mobilidade	Capacidade para realizar de forma independente, sem necessidade de apoio e supervisão de terceiros, movimentos de mudança de posição, de andar, correr, subir/descer, de deslocação, de transporte e manuseamento de objetos.	Autonomia na mobilidade
Autonomia nos cuidados pessoais	Capacidade para realizar de forma independente, sem necessidade de apoio e supervisão de terceiros, as atividades seguintes: lavar-se e secar-se, cuidar do corpo e de partes do corpo, vestir-se, comer e beber e cuidar da própria saúde.	Autonomia nos cuidados pessoais

De modo a prosseguir para a fase seguinte de avaliação de critérios específicos dos cursos de Formação Profissional Inicial e Certificação de PCDI, definido nas Políticas de Admissibilidade, o Candidato deverá cumprir todos os critérios de admissão descritos anteriormente.

9. PROCESSO DE CANDIDATURA

O processo de candidatura à FP 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.

10. CRITÉRIOS PARA A HIERARQUIZAÇÃO DOS CANDIDATOS

Os Candidatos são ordenados e colocados em lista de espera específica da FP (Lista Espera FP), de acordo com **Critérios para Avaliação e Classificação de Candidatos** previstos nas **Políticas de Admissibilidade e Hierarquização de Candidatos**.

11. GESTÃO LISTAS DE ESPERA

Nos casos em que o Candidato obtém uma classificação final que lhe permita frequência dos cursos de Formação Profissional Inicial e Certificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidades (qualquer Classificação entre os 100 e os 50 pontos) mas em que não existem vagas disponíveis no curso selecionado, a sua inscrição é então inserida em lista de espera (MOD003.CPR01- BD-Lista Espera FP).

Os Candidatos são informados da inexistência de vagas na reunião de Balanço Final com o cliente e significativos, onde é preenchido o Projeto Individual de Inserção e decidem do seu interesse ou não em integrar a Lista de Espera.

A seriação de Candidatos em lista de espera, para um dado curso de FP, é feita de acordo com a data da candidatura dando-se prioridade à mais antiga. Em caso de empate tem primazia o candidato que obteve melhor pontuação na ficha de classificação final.

12. PROCESSO DE ADMISSÃO E ACOLHIMENTO

Havendo vaga na FP, adequada ao perfil e interesses do Candidato, procede-se de acordo com o Processo-chave - Admissão e Acolhimento.

13. PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Cada Cliente tem um processo individual (PIC), permanentemente atualizado, centralizado no gabinete de coordenação da FP, 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 coordenador e equipa técnica restrita.
3. Deste processo constam, designadamente:
 - a) Identificação e contato do cliente;
 - b) Data de admissão e início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal a contactar em caso de necessidade;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação clínica e social;
 - f) Ficha de inscrição;
 - g) Plano individual;
 - h) Avaliações do percurso formativo;
 - i) Fichas de ocorrência;

14. PLANO INDIVIDUAL

Após admissão e por um período de 30 dias o Cliente integra um programa de acolhimento durante o qual se analisa e avalia a sua adaptação, interesse e gosto pelas atividades inicialmente identificadas como apropriadas e se procede a ajustamentos com o propósito de assegurar a sua satisfação e bem-estar, bem como a manutenção e/ou desenvolvimento dos seus potenciais recursos e promover a sua autonomia e inclusão.

Durante este período são recolhidos os dados e informações necessárias à elaboração do seu Plano Individual, o qual é revisto e atualizado periodicamente, para ir ao encontro das suas necessidades e expectativas. Na sua elaboração participam para além do próprio, a Família/Significativos, bem como outras entidades parceiras que estejam envolvidas na prossecução dos objetivos que o presidem.

15. INSTALAÇÕES E LOCALIZAÇÃO

A CERCICA, cuja sede se encontra localizada na Rua Principal, nº 320 / 320A – Livramento, 2765-383 Estoril, dispõe de instalações de FP, com condições de acessibilidade e compreende os seguintes espaços:

- a) Átrio principal e átrio de serviços;
- b) Receção e sala de espera;
- c) Gabinetes técnicos;
- d) Sala de refeições e bar;
- e) Cozinha e anexos;
- f) Oficinas de formação e salas para formação teórico-prática;
- g) Biblioteca
- h) Instalações sanitárias;
- i) Arrecadações e armazém;
- j) Pavilhão agrícola e de jardinagem;
- k) Estufas e vasários;
- l) Canil e edifício de formação adjacente;
- m) Área de formação em artes gráficas.

16. HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

A FP funciona o ano inteiro, encerrando durante o mês de agosto para férias (no anexo 1 apresenta-se o calendário de pausas intercalares para o presente ano).

A FP poderá encerrar por determinação da Direção 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 Família/Significativos serão informados atempadamente.

Horário de funcionamento, de 2ª a 6ª feira: 8h00 às 16h30.

A organização declina toda e qualquer responsabilidade pela segurança e bem-estar dos Clientes da FP, fora do horário de funcionamento, seja dentro, seja fora das instalações onde decorre a FP.

17. BOLSAS E COMPARTICIPAÇÕES

De acordo com a legislação em vigor e com as indicações do IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional, os Clientes podem receber na sua conta bancária:

1. **Bolsa de Formação/Profissionalização** que pode atingir no máximo 50% do valor do IAS - Indexante dos Apoios Sociais, em casos excecionais. Por regra a bolsa de Formação/Profissionalização varia entre 0% e os 10% do IAS (de acordo com o escalão de Abono de Família e o nível de qualificação do formando). Após entrega pela Família/Significativos da documentação exigida, e se houver lugar a pagamento, o valor será depositado na conta bancária do Cliente.
2. **Comparticipação das despesas com os transportes públicos.** São comparticipadas as despesas de carregamento de passe, mediante entrega de recibo de aquisição do mesmo devidamente assinado pelo Cliente, até ao dia 8 de cada mês. Existe um custo máximo a considerar por mês mas que, normalmente, é o suficiente para pagar o passe a quem vive no concelho de Cascais.
3. **Subsídio de alimentação** de valor igual ao praticado na Administração Pública pago diariamente desde que efetuadas as horas mínimas de formação profissional previstas legalmente.
4. **Disponibilização do Equipamento** necessário à FP. A CERCICA disponibiliza sem custos para o Cliente as fardas, calçado, luvas, máscaras, e demais equipamento de trabalho indispensável à aprendizagem na respetiva área de formação. O Cliente é responsável pela boa apresentação e pela conservação do seu fardamento e equipamento pelo que, caso o danifique por negligência, terá de pagar a sua reparação.

18. FALTAS OU AUSÊNCIAS

1. Todas as ausências dos Clientes devem ser comunicadas ao respetivo Formador, ou 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 na FP.
3. De acordo com o Despacho Normativo N.º 4-A/2008, de 24 de Janeiro, o limite máximo de faltas é de 5% do número de horas totais da formação, ou seja, sensivelmente 10 dias úteis anualmente.
4. 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 no local de residência até se encontrarem de perfeita saúde.

19. ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE

O eficaz funcionamento dos serviços e a aquisição de competências socioprofissionais passa necessariamente pela pontualidade dos Clientes. As atividades iniciam-se às 8 horas ou 8h30 consoante as áreas de formação, pelo que os atrasos sistemáticos põe em causa o funcionamento dos serviços e, mais importante, os objetivos que estão a ser prosseguidos.

Relativamente a faltas e atrasos, os Clientes devem ter em atenção que este é um dos aspetos mais importantes em qualquer relação de trabalho, que pode fortalecer ou enfraquecer a relação de confiança e, acima de tudo, pode determinar a própria manutenção do posto de trabalho.

São consideradas como FALTAS JUSTIFICADAS as motivadas:

1. por falecimento de parentes, de acordo com a lei e com justificação da agência funerária;
2. pela prestação de provas escolares, comprovadas com declaração passada pela escola;

3. por obrigações legais, por exemplo, ida a tribunal comprovada com declaração de presença;
4. por acidente durante a prática formativa, no local de formação ou de estágio;
5. por doença com justificação médica;
6. pelos motivos anteriormente listados ou por outros desde que justificadas por escrito pelo Familiar/Significativos.

São consideradas como FALTAS INJUSTIFICADAS:

1. todas as situações quando não justificadas, de acordo com o descrito no ponto anterior;
2. as faltas justificadas com motivos falsos;
3. as faltas disciplinares, resultantes de comportamento gravoso que viole o regulamento da FP

No caso de continuação do comportamento faltoso do cliente, a CERCICA tem o direito de rescindir o contrato de formação, de acordo com a legislação em vigor. Esta rescisão é feita por escrito, sendo indicados os factos que a motivaram.

São consideradas como ATRASOS INJUSTIFICADOS todos os superiores a 10 minutos sem uma justificação escrita do Encarregado de Educação.

Os casos não previstos ficam ao critério da Direcção.

20. ATENDIMENTO A CLIENTES/FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS

A equipa técnica da FP (técnica de serviço social / desenvolvimento comunitário, técnica de apoio à inserção, psicóloga e coordenador) funciona na sede da CERCICA, agendando atendimentos a Clientes e/ou Família/Significativos sempre que necessário ou solicitado.

A Coordenação promove reuniões com a Família/Significativos dos Clientes numa base semestral e, para além disso, sempre que necessário. Estas serão convocadas com antecedência mínima de 72 horas, constando da convocatória a respetiva ordem de trabalhos.

21. VISITAS AOS CLIENTES

Pontual e excecionalmente o Cliente pode receber visitas durante o horário de funcionamento das atividades. Sempre que tal ocorrer a Coordenação da FP deve ser informada atempadamente.

Por questões de higiene e segurança as visitas não se devem realizar nas oficinas/salas, exceto com autorização prévia.

22. QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal encontra-se afixado na sede da CERCICA, em placard próprio, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção, coordenação, equipa técnica, técnicos especialistas, formadores e formadores auxiliares e outros), formação e conteúdo funcional, bem como carga horária, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

23. GESTÃO E COORDENAÇÃO

1 - A gestão e coordenação da FP são asseguradas por técnico superior, nos termos da Portaria n.º851/2010 de 6 de setembro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em placard próprio e visível.

2 - À gestão e coordenação da FP compete assegurar o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades, coordenando e gerindo os recursos afetos à formação, interna e externamente, promovendo a articulação entre todas as partes interessadas.

24. VOLUNTÁRIOS E ESTAGIÁRIOS

O FP conta, sempre que possível, com a colaboração de voluntários e estagiários, como forma de enriquecer ou melhorar as atividades e serviços prestados aos Clientes.

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

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

25. NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO

1. Os procedimentos relativos à nutrição e alimentação na FP regem-se pelo disposto no Procedimento Interno da Cercica de Nutrição e Alimentação.
2. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado em local visível no refeitório da FP, em placard próprio.
3. As refeições servidas no âmbito do FP são as seguintes: _Reforço do pequeno-almoço (pausa de 15 minutos entre as 9:30 e as 10:30) e; _Almoço (pausa de 60 minutos entre as 12:30 e as 13:30).
4. A ementa contempla dois regimes alimentares, o normal e o alternativo. Para beneficiar deste último ou para fazer uma dieta específica, permanente ou temporária, o Cliente tem de apresentar uma prescrição médica.
5. As refeições dos Clientes são apoiadas e supervisionadas. O apoio à refeição envolve ensino, ajudas, correções, utilização de ajudas técnicas, conforme o determinado no Plano Individual.
6. Os Clientes podem sair das instalações da CERCICA no intervalo do almoço de acordo com a indicação do respetivo Familiar/Significativos, por escrito, na Declaração de Autorização de Saída.



7. As refeições e respetivos horários podem ser adaptados a eventuais necessidades específicas dos Clientes, ao nível alimentar/comportamental e de saúde.

26. ADMINISTRAÇÃO TERAPÊUTICA

1. As regras relativas à administração terapêutica, estão definidas no Processo-chave - Administração Terapêutica e Saúde.
2. Cabe à Família/Significativos:
 - a) A compra da medicação do Cliente. 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.
3. Quando a preparação é efetuada pela Família/Significativos, deverá ser usada uma caixa dispensadora para a semana toda, isto é, os medicamentos preparados na caixa devem dar para todos os dias em que será prestado o serviço durante essa semana.
4. Se um medicamento for entregue sem data de validade visível ou se a mesma não for compatível com a dosagem prescrita em Plano Administração Terapêutica, este é de imediato devolvido.
5. 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/Significativo.

27. SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

1. Todos os Clientes da FP 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.), actua-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 o facto à Família/Significativos.
4. A Família/Significativos, depois de avisado pela Instituição, conforme referido no ponto 3, será responsável pelo devido acompanhamento do Cliente até à unidade hospitalar.

28. APOIO SOCIAL E PSICOLÓGICO

1- APOIO SOCIAL

Sempre que solicitado a FP disponibiliza informação atualizada sobre os apoios materiais e instrumentais a que o Cliente e a Família/Significativos têm direito, bem como informação sobre como resolver os problemas no âmbito da sua condição.

2 – APOIO PSICOLÓGICO

No âmbito das atividades desenvolvidas na FP é disponibilizado apoio psicológico aos Clientes, sempre enquadrado no domínio dos respetivos planos individuais.

29. DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

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

30. DIREITOS E DEVERES DE COLABORADORES

Os direitos e deveres dos Colaboradores estão previstos no Código e na Política de Ética da CERCICA

31. PARTICIPAÇÃO DE FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS

1. A CERCICA e a FP incentivam e motivam a participação dos Familiares/Significativos na dinâmica de funcionamento das mesmas, nomeadamente:

- a) Nas reuniões convocadas pela Equipa Técnica/ Coordenação ou pela Direção;
- b) Nas datas festivas e nas atividades em que participam os clientes;
- c) Na sessão anual de entrega de diplomas;
- d) Na participação direta em atividades organizadas com esse intuito.
- e) Em ações de formação/sensibilização/encontros temáticos,
- f) Em condições excepcionais, respeitando sempre a intimidade e o trabalho dos restantes clientes, será permitido o acesso às áreas de formação,
- g) Poderá ainda a título excecional ser permitido o usufruto do serviço de refeições, mediante prévio pagamento de montante a definir pela Direção.

2. Durante o período de atividades a equipa não deve ser interrompida para atendimento de telefonemas. A comunicação com a equipa faz-se através dos técnicos responsáveis pelo Plano Individual (PI) ou do coordenador. Todas as informações veiculadas por telefone são anotadas e transmitidas aos interessados.

3. A participação de Familiares /Significativos e do Cliente é fundamental para a conceção, acompanhamento e revisão do Plano Individual (PI), de acordo com o previsto no Processo-chave - Plano Individual, estando previstas reuniões semestrais para o efeito.
4. O Cliente e/ou os Familiares/Significativos podem sempre solicitar uma reunião extraordinária com a Equipa, mediante marcação prévia junto da coordenação do FP. A equipa técnica da FP poderá ser contactada via e-mail ou telefonicamente para os contactos disponibilizados.
5. Anualmente, são aplicados aos Clientes e Familiares/Significativos questionários de avaliação de satisfação.
6. Os Clientes podem receber visitas na FP dos seus Familiares/Significativos, desde que tal não ponha em causa o normal funcionamento do mesmo, devendo ser dada informação prévia à Equipa Técnica e solicitada autorização.

32. DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

1. Aquando do momento da admissão na FP é atribuído um espaço nas instalações para colocação dos objetos pessoais do Cliente, normalmente um cacifo com chave. Neste espaço deve ser guardada a roupa e calçado mas não objetos pessoais de valor.
2. A Cercica não se responsabiliza pelo vestuário dos clientes, nem pela perda ou dano de objetos pessoais;
3. Ajudas Técnicas devem estar devidamente identificadas, por exemplo equipamentos de apoio como cadeira de rodas, sendo que a responsabilidade pela sua manutenção é única e exclusivamente da Família/Significativos.

33. CONTRATO DE FORMAÇÃO

Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente e/ou seu Familiar/Significativo e a CERCICA deve ser celebrado, por escrito, um contrato de formação onde constem os direitos e obrigações das partes. O contrato de formação tem duração variável de acordo com o previsto legalmente.



Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou familiar/significativo e arquivado outro no respetivo processo individual.

Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

34. SUSPENSÃO, CESSAÇÃO E/OU RESCISÃO DO CONTRATO

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

- a) Por decisão do Cliente e/ou Família/Significativos, a quem assiste sempre o direito de livremente rescindir o contrato com a CERCICA. Contudo, a rescisão do serviço pelo Cliente e/ou Significativos deve ser comunicada à Coordenação, com 15 dias de antecedência, por escrito, devidamente assinada pelo Cliente e/ou Familiar/Significativo.
- 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 outro Centro de Formação Profissional.
- e) Decisão do Cliente e Família/Significativos, sempre que considere que a FP já não satisfaz/cumpra 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.