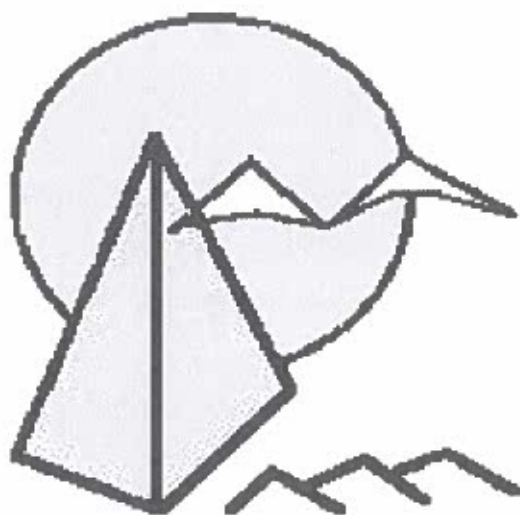




---

# Regulamento Interno

---



**CENTRO DE ATIVIDADES E  
CAPACITAÇÃO PARA A  
INCLUSÃO**



## **MISSÃO**

O CRIFZ tem como Missão promover de forma sustentada, a cidadania e a qualidade de vida, pela prevenção, educação, formação, reabilitação e integração de todo e qualquer indivíduo em situação de desfavorecimento ou não; mobilizando e coordenando um conjunto de serviços, intervenções, estruturas e respostas sociais de qualidade.

## **VISÃO**

O CRIFZ pretende ser uma referência de excelência reconhecida socialmente pela promoção e inovação de serviços e intervenções integradas, posicionando-se como parceiro estratégico para famílias e outros serviços da comunidade, contribuindo para uma sociedade inclusiva.

## **VALORES**

- ÉTICA;
- SOLIDARIEDADE;
- EXCELÊNCIA;
- INOVAÇÃO E CRIATIVIDADE;
- COOPERAÇÃO;
- EQUIDADE E JUSTIÇA SOCIAL;
- PROATIVIDADE;
- PARCIMÓNIA
- QUALIDADE



**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA I**  
**Âmbito de Aplicação**

Este regulamento aplica-se à resposta social Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão que sucede e substitui o Centro de Atividades Ocupacionais.

**NORMA II**  
**Legislação Aplicável**

O Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão Social, enquanto resposta prestadora de serviços de apoio social, rege-se pelo estipulado na legislação enquadradora que define a sua organização e funcionamento – Portaria 70/2021 de 21 de Março - bem com a que estabelece o cálculo de comparticipações familiares – Portaria 196-A/2015 de 1 de Julho, atualizada pela Portaria 218-D/2019; circulares técnicas e legislação laboral aplicável.

**NORMA III**  
**Objetivos da Resposta Social**

O CACI prossegue, designadamente, os seguintes objetivos:

- Criar condições que visem a valorização pessoal e a inclusão social de pessoas com deficiência;
- Desenvolver estratégias de promoção da autoestima e da autonomia pessoal e social, através do envolvimento e participação ativa dos/as próprios na definição das atividades a desenvolver;
- 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;
- Contribuir para articular os processos de transição para programas de inclusão socioprofissional ou de reabilitação profissional sempre que possível;
- Dinamizar ações de acompanhamento familiar e inclusão comunitária.



#### **NORMA IV**

#### **Áreas de Intervenção e Serviços**

**O Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão prossegue os seus objetivos nas seguintes áreas de intervenção:**

1. Desenvolvimento de competências relacionais, pessoais e sociais;
2. Promoção do bem-estar, da qualidade de vida, da ocupação e da interação com o meio;
3. Capacitação para a inclusão social e profissional;

#### **Através dos seguintes serviços:**

1. Alimentação e cuidados pessoais e de imagem;
2. Apoio terapêutico;
3. Promoção e desenvolvimento do bem-estar físico, emocional, psíquico e social;
4. Transporte;
5. Apoio na capacitação dos cuidadores informais.

**O Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão realiza ainda as seguintes atividades, de acordo com os interesses e necessidades dos clientes:**

1. Atividades Ocupacionais;
2. Atividades Socialmente Úteis;
3. Atividades de Interação com o Meio;
4. Atividade Terapêuticas;
5. Atividades de Qualificação para a Inclusão Social e Profissional.



## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

##### **Condições de Admissão**

**São condições de admissão no Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão:**

1. A admissão em CACI está sujeita á 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 do candidato;
2. A verificação de que o CACI tem a capacidade de resposta mais adequada para a pessoa com deficiência a admitir.

#### **NORMA VI**

##### **Candidatura**

Para efeitos de candidatura, o cliente/significativo deve preencher, com a ajuda do técnico responsável, a ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente e apresentar os seguintes documentos:

1. Documentos pessoais do cliente e do representante legal, quando necessário;
2. Outra documentação relevante específica a cada situação.

No momento da inscrição é entregue ao cliente/significativo, uma lista com informação disponibilizada ao candidato.

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.



## ***NORMA VII***

### ***CrITÉrios de Admissão/Prioridade***

Os critérios de prioridade na seleção dos clientes são avaliados em impresso próprio sendo de seguida incluídos em lista de candidatos de acordo com a percentagem alcançada.

Aquando da abertura de vaga é elaborado um Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos para apresentar à Direção que homologa.

**Os critérios são os seguintes:**

1. Ter idade igual ou superior a 18 anos;
2. Ser pessoa com deficiência (PDC), com limitação temporária ou permanente, que o impeçam do exercício de uma atividade produtiva;
3. Ser residente no concelho ou em concelhos limítrofes na esfera dos circuitos de transportes estabelecidos pela Instituição;
5. Ter anteriormente usufruído dos serviços da Instituição;
6. Encontrar-se em situação de isolamento social.

## ***NORMA VIII***

### ***Admissão***

Em caso de admissão será dado conhecimento ao cliente/significativo pela Diretora Técnica da resposta, agendando entrevista para início do processo de acolhimento.

## ***NORMA IX***

### ***Acolhimento dos Novos Clientes***

O Programa de Acolhimento da Resposta Social é implementado durante o período de adaptação acordado com o cliente/significativo, não devendo ser inferior a 4 semanas. No final será efetuada avaliação entre a Diretora Técnica e o cliente/significativo sobre o processo de integração e adaptação. No caso de preencher os requisitos de admissão definitiva, deverá iniciar a próxima fase de planeamento individual, envolvendo todas as partes interessadas.



## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

**É obrigatória a elaboração de um processo individual da pessoa com deficiência, do qual constam, designadamente:**

1. Ficha de Inscrição de onde conste a identificação do cliente, do médico assistente e da pessoa de referência ou representante legal;
2. Data de Admissão; Programa de Acolhimento
3. Relatório Social, o qual deve conter elementos de caracterização individual, familiar e social;
4. Relatório Clínico e/ou de equipa multidisciplinar da situação de deficiência;  
Processo Clínico
5. Informação disponibilizada ao cliente e outras declarações;
6. Contrato de Prestação de Serviços;
7. Ficha de Avaliação Técnica das Capacidades, Funcionalidade e Potencialidades;
8. Plano Individual de Inclusão (PII);
9. Plano Individual de Transição, quando aplicável;
10. O Documento de Registo das Compensações Monetárias, quando aplicável;
11. O Registo de Períodos de Ausência, bem como de Ocorrência de Situações Anómalas, nos casos de aplicabilidade do PIT;
12. Cópia da Apólice do Seguro de Acidentes Pessoais, quando as atividades são desenvolvidas em entidades externas, nos casos de aplicabilidade do PIT.

## **NORMA XI**

### **Listas de Candidatos**

Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, tal facto deverá ser comunicado ao cliente/significativo, por escrito, bem como deverá ser referido o lugar que ocupa na lista de candidatos.



### ***CAPÍTULO III***

## ***INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO***

### ***NORMA XII***

#### ***Instalações***

O Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão do CRIFZ está sediado R. Eng. Adelino Amaro da Costa, nº2 - 2240-336 Ferreira do Zêzere e as suas instalações são compostas por um edifício de piso térreo e jardim.

O Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão é composto por 6 salas, 4 WC adaptados, duas arrecadações com acesso a sala polivalente, ginásio e refeitório comum à Instituição.

### ***NORMA XIII***

#### ***Horários de Funcionamento***

O Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão funciona entre as 8,30h e as 16,30h, nos dias úteis, ao longo de todo o ano.

### ***NORMA XIV***

#### ***Pagamento da Mensalidade***

O pagamento da comparticipação é efetuado até ao dia 8 de cada mês junto da Secretaria da Instituição, entre as 9,00h e as 17h.





## NORMA XV

### Tabela de Comparticipações

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

De acordo com o disposto na Portaria nº 218-D/2019, que regulamenta no seu anexo as comparticipações familiares, devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{n}$$

**Sendo que:**

**RC** = Rendimento per capita mensal

**RAF** = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

**D** = Despesas mensais fixas

**n** = Número de elementos do agregado familiar

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

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades e será atualizada anualmente.



**Centro de Reabilitação e Integração de Ferreira do Zêzere**

**Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão**

- A prova dos rendimentos do agregado é feita mediante a apresentação da declaração de IRS anual e respetiva nota de liquidação; a prova das despesas fixas do agregado é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

De acordo com a referida Portaria, esclarece-se ainda que para efeitos da comparticipação familiar na resposta social, considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar/cliente e para determinação do respetivo montante, 50% da Pensão Social de Inclusão recebida pelo utente.

Para informações mais detalhadas acerca da orientação normativa referida, podem os significativos solicitar outros esclarecimentos junto da Diretora Técnica da resposta social. Pela frequência desta resposta social está previsto aplicar-se, o intervalo entre os 40% e o máximo de 65%, sobre o rendimento per capita calculado. Por este motivo caberá assim à Direção deliberar sobre as percentagens a aplicar quer nas novas admissões, quer nos de apoio continuado, avaliando caso a caso sempre que se justifique. As deliberações ficarão inscritas em ata.

Haverá lugar a redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceda os quinze dias seguidos.

Haverá ainda lugar à redução de 20% na comparticipação familiar quando mais do que um elemento do mesmo agregado frequentar a resposta social.

As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual a efetuar no início do ano civil.

A falta de entrega dos documentos mencionados anteriormente, no prazo concedido, determina a fixação da comparticipação máxima ou outra medida que a Direção entenda tomar.

### ***Isenções***

Ficam isentos do pagamento da comparticipação familiar, os clientes que: ou prestem atividades socialmente úteis relevantes na Instituição; ou os que se sentem impossibilitados de pagar, solicitando, por escrito à Direção, a sua isenção ou diminuição, nos casos devidamente justificados. A Direção deliberará em cada caso.



### ***Atribuição de compensações monetárias aos clientes***

A compensação mensal a atribuir aos clientes de CACI, será monetária, e é calculada em função da natureza das atividades ou tarefas exercidas, não podendo exceder o valor correspondente a 50% do indexante aos apoios sociais (IAS), nem ter um valor inferior a 10% do IAS. No cálculo desta compensação, deve ter-se em conta, designadamente: a natureza e o período de duração das atividades ou tarefas e a eficiência das mesmas.

As compensações pagas devem constar de um registo, em documento próprio, que faz parte integrante do PIT.

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

A Direção da Instituição delibera sobre as mesmas de acordo com a legislação de enquadramento em vigor.

### **NORMA XVI**

#### **Refeições**

A resposta social fornece 3 refeições diárias aos seus clientes, nos seguintes horários:

Pequeno-almoço entre as 8,45h e as 9,30h;

Almoço entre as 12h e as 13h;

Lanche às 15h.

As ementas estão semanalmente afixadas na cozinha e na vitrine de entrada para a secretaria.



## **NORMA XVII**

### **Atividades/Serviços Prestados**

As atividades e serviços prestados pelo Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão constam dos Planos Individuais de Inclusão e dos Planos Individuais de Transição (quando aplicável) de clientes e dos Planos de Atividades Anuais da Resposta Social.

As atividades serão realizadas de acordo com as disponibilidades humanas e materiais da Instituição, e de outros fatores que não possam ser controlados.

## **NORMA XVIII**

### **Passeios ou Deslocações**

As Atividades de Interação com o Meio constam dos Planos Anuais, sendo, por isso, previamente planeados e aprovados pela Direção Técnica e Direção da Instituição.

Os locais escolhidos terão em linha de conta as limitações motoras, ou outras, dos clientes;

Em todas as deslocações, os colaboradores que acompanham os clientes, são responsáveis por criar as condições de bem-estar físico aos mesmos, durante o período de permanência no exterior.

Todos os clientes estão cobertos por seguro.

Todos os incidentes ocorridos durante os passeios ou deslocações serão registados, em impresso próprio.

## **NORMA XIX**

### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos - Diretora Técnica, Equipa Técnica e restantes colaboradoras - formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.



## **NORMA XX**

### **Diretora Técnica**

A Direção Técnica desta resposta social prestadora de serviços é assegurada por um técnico da área das Ciências Sociais e Humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXI**

##### **Carta de Direitos e Deveres do Cliente**

O Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão tem Carta de Direitos e Deveres dos Clientes, e a mesma adaptada, elaborada pela equipa técnica e pelos clientes em sede de Grupo de Autorrepresentação. Este documento é entregue aos clientes/significativos durante o processo de admissão e encontra-se afixado na resposta social.

#### **NORMA XXII**

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

No ato de admissão ao CACI é obrigatória a celebração, por escrito de um contrato de prestação de serviços com a pessoa com deficiência ou seu representante legal;

Do contrato é entregue um exemplar à pessoa com deficiência ou seu representante legal e o outro arquivado no processo individual;

#### **NORMA XXIII**

##### **Reclamações e Sugestões**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica ou na secretaria da Instituição, sempre que desejado.

A Instituição coloca, ainda, à disposição dos clientes/significativos outros mecanismos para apresentação de reclamações/sugestões, nomeadamente, uma caixa para o efeito, que se encontra na secretaria bem como através da nossa página online.



## **NORMA XXIV**

### **Cessação de Frequência da Resposta Social**

A frequência da resposta social cessará quando deixarem de subsistir as condições em que se baseou a admissão do cliente, nomeadamente: por vontade do próprio ou familiar; pela sua integração noutra estrutura mais adaptada às suas necessidades; pelo agravamento das condições psíquicas/psiquiátricas e ou físicas do cliente (por exemplo: acamados); pelo não cumprimento por parte dos clientes/significativos do presente regulamento ou contrato de prestação de serviços.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **NORMA XXV**

### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes, ou seus 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 à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

## **NORMA XXVI**

### **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.



## NORMA XXVII

### Disposições Complementares

A Instituição assegura que todos os clientes desta resposta social estão abrangidos por seguro de acidentes pessoais.

A Instituição tem procedimento próprio para avaliar, analisar e tratar situações de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação no que toca aos seus clientes.

O CACI tem um grupo de autorrepresentação (GAR) de clientes democraticamente eleitos, que se reúnem mensalmente, contribuindo para a participação ativa destes, na vida da Instituição.

O cliente/significativo declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de funcionamento, com a assinatura do impresso de informação disponibilizada ao cliente, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

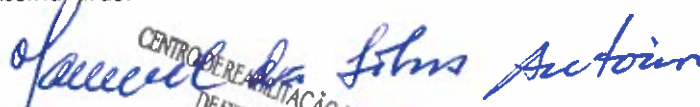

## NORMA XXVIII

### Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor imediatamente após a aprovação pela Direção.

Data de Aprovação: 10 Novembro 2021

Assinaturas:

  
  
CENTRO DE REABILITAÇÃO E INTEGRAÇÃO  
DE FERREIRA DO ZÊZERE  
Direção





**CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE/PESSOAS SERVIDAS/UTILIZADORES****ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A presente Carta aplica-se a todos os clientes do CACI e LAR do CRIFZ, entendendo-se como tal todos os beneficiários diretos dos serviços prestados e seus familiares, responsáveis legais ou outros significativos dos clientes.

O CRIFZ garante o acesso à Carta de Direitos e Deveres dos Clientes e a todas as suas partes interessadas, através da sua disponibilização sempre que solicitado.

**DIREITOS E DEVERES**

<b><i>O Cliente tem o Direito a:</i></b>	<b><i>O Cliente tem o Dever de:</i></b>
<b>Participar e envolver-se:</b> O cliente, ou significativo, tem o direito de participar nas atividades da organização, na construção e revisão do Plano Individual, e de fazer novas propostas.	<b>Envolver-se ativamente:</b> O cliente deverá participar, de acordo com a sua condição, de forma ativa e construtiva nas atividades da instituição. Demonstrar os seus interesses e grau de satisfação.
<b>Reclamar e Sugerir:</b> O cliente, ou significativo, tem direito a reclamar e fazer sugestões acerca do funcionamento do serviço e da organização, devendo fazê-lo de forma adequada. Tem ainda o direito a receber resposta.	<b>Contribuir para a Melhoria Contínua da Instituição:</b> O cliente, ou significativo, deverá manifestar, as suas sugestões, observações e críticas que sejam importantes para a melhoria dos serviços prestados.
<b>Ser respeitado na sua Individualidade:</b> O cliente, ou significativo, tem direito a ser respeitado nas suas crenças, opiniões e diferenças e a um atendimento que satisfaça as suas necessidades, interesses e capacidades, fomentando a sua auto-estima e o reconhecimento social.	<b>Respeitar o Outro:</b> O cliente, de acordo com a sua condição, deverá ter em conta e aceitar os Direitos dos outros. Contribuir para um ambiente de entreaajuda, tolerância e bem-estar.
<b>Ser Informado:</b> O cliente, ou significativo, tem o direito a ter acesso ao seu processo e plano individual e a informação sobre o serviço e a organização.	<b>Fornecer informação:</b> O cliente, ou significativo, deverá fornecer, aos técnicos, toda a informação necessária ao seu bom atendimento.

Cópia não controlada quando impresso

Elaborado		Aprovado		Página 1 de 2
A Responsável da Qualidade	Data: 04/05/2022	A Direção	Data: 11/05/2022	





**C.R.I.F.Z.**

**Carta Direitos e Deveres CACI\_LR**

Código  
DOC01.PC02

Revisão 01

<p><b>Ser atendido com Qualidade:</b> O cliente, ou significativo, tem direito à adequação das instalações, dos equipamentos e dos serviços. Receber atendimento de acordo com os critérios de qualidade estabelecidos para as organizações do sector social.</p>	<p><b>Zelar pelas instalações e equipamentos:</b> O cliente, de acordo com a sua condição, deverá utilizar de forma responsável e adequada as instalações e equipamentos do CRIFZ.</p>
<p><b>Escolher e Decidir:</b> O cliente, ou significativo, tem direito a fazer opções e a participar na definição dos seus objetivos e na utilização dos serviços.</p>	<p><b>Cumprir as obrigações definidas no Contrato:</b> O cliente, ou significativo, toma conhecimento e aceita cumprir os deveres e obrigações definidas no seu contrato.</p>
<p><b>Ver respeitada a sua Privacidade e Confidencialidade:</b> O cliente tem o direito: ao respeito pelos seus bens ou outros objetos pessoais, não sendo permitido o seu acesso a terceiros, sem a sua autorização prévia; a ver protegida a sua privacidade; e à salvaguarda da informação pessoal.</p>	<p><b>Cooperar com os colaboradores e a Instituição:</b> O cliente, ou significativo, deverá aceitar e cumprir as orientações dos colaboradores, e informá-los de situações graves de que tome conhecimento. Estas incluem situações de doença, ilegalidade e de perigo, que alguém coloque a si mesmo ou aos outros.</p>

Cópia não controlada quando impresso

A Responsável da Qualidade	Elaborado Data: 04/05/2022	A Direção	Aprovado Data: 11/05/2022	Página 2 de 2
----------------------------	-------------------------------	-----------	------------------------------	---------------

