



Vlaanderen
is divers

REGULAMENTO INTERNO

PARA UTILIZADORES DOS NOSSOS SERVIÇOS DE
INTEGRAÇÃO CÍVICA E DE
APRENDIZAGEM DO NEERLANDÊS

01/07/2022

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

Portugees – Vertaling uit het Nederlands

Vertaling Nederlands-Portugees. Deze vertaling mag enkel verspreid worden met de originele brontekst.

CONTEÚDO

1	Introdução	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.1	Para quem?	2
1.2	O que é?	3
2	O que pode esperar de nós?	3
2.1	Princípios gerais	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.2	Privacidade	3
2.2.1	Partilhar informações com outras organizações	3
2.2.2	Imagens	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3	O que esperamos de você?	4
3.1	Regras gerais	4
3.2	Proteção de pessoas, meios e propriedades	4
3.3	Prevenção, segurança e bem-estar	5
3.3.1	O que é o comportamento indesejável e transgressivo?	5
3.3.2	Danos, acidentes e seguros	6
4	Consequências do não cumprimento deste regulamento	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.1	Em geral	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.2	Quais as consequências?	7
4.3	Qual o procedimento?	7
5	Procedimento de queixa	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1 Introdução

1.1 Para quem?

Qualquer pessoa que utilize os nossos serviços de integração cívica ou de aprendizagem do neerlandês.

Assinou um contrato de integração cívica para cidadãos estrangeiros com direito à integração?

O seu orientador dar-lhe-á um certificado de integração civil se tiver atingido todos os objetivos.

Fechamos o seu dossiê se você:

- decidir parar o percurso de integração cívica,
- não iniciar por duas vezes o curso de educação cívica ou de neerlandês,
- não frequentar durante seis meses o curso de educação cívica ou de neerlandês.

Atenção!

Pode sempre assinar novamente um contrato de integração. A partir de setembro de 2022, é possível que tenha de pagar pelo curso de educação cívica e de neerlandês.

1.2 O que é?

Neste regulamento encontrará todas as regras oficiais para os utilizadores dos nossos serviços de integração cívica e de aprendizagem do neerlandês. O não cumprimento destas regras, pode ter consequências para o seu percurso.

2 O que pode esperar de nós?

2.1 Princípios gerais

- **O respeito:** Todos os nossos colaboradores tratam-no/-a com respeito. Ajudam-no/-a com calma e amavelmente.
- **Igualdade de oportunidades:** Oferecemos a todos os nossos clientes oportunidades iguais. Ainda mais: os nossos colaboradores fazem o seu melhor para criar igualdade de oportunidades para si na sociedade flamenga.
- **Serviço de qualidade:** Pode contar com um serviço bom e de alta qualidade de todos os nossos colaboradores.
- **Garantia de serviço:** Todas as pessoas que têm direito aos nossos serviços ou que são convidadas receberão uma marcação física ou online o mais rapidamente possível. Para além, pode contar com todos os nossos serviços se preencher as condições estabelecidas por lei.
- **Informações claras e completas:** Receberá informações claras sobre o seu percurso e tudo o que isso implica.
- **Discrição e confidencialidade:** Trataremos você e os seus dados pessoais com a discrição necessária.

2.2 Privacidade

2.2.1 Partilhar informações com outras organizações

Tratamos todos os seus dados e informações pessoais de forma confidencial. Somos ainda obrigados a fazê-lo em virtude da legislação belga. Pode encontrar mais informações sobre os dados que mantemos sobre você no [nosso sítio web](#).

A fim de alcançar os nossos objetivos de serviço, trabalhamos em conjunto com alguns parceiros importantes. Isto significa que às vezes partilhamos informações sobre você com eles. Pode informar-se sobre quem são estes parceiros e quais informações partilhamos com eles no [nosso sítio web](#).

Tem alguma dúvida sobre a privacidade e a proteção de dados? Por favor, envie um e-mail para a nossa pessoa de contato em dpo@integratie-inburgering.be.

2.2.2 Imagens

Por vezes tiramos fotografias e fazemos vídeos para apresentar a nossa agência a um vasto público ou para fins publicitários. Respeitamos sempre a sua privacidade. Se tirarmos fotografias de você, perguntamos primeiro que assine um formulário de consentimento. A qualquer momento, você tem direito à remoção das imagens em que está visível através de communicatie@integratie-inburgering.be.

3 O que esperamos de você?

3.1 Regras gerais

- 1 Seja pontual.** É impossível lá chegar? Por favor, informe com antecedência a sua pessoa de contato ou o ponto de contato na sua região.
- 2 Mostre respeito pelas outras pessoas** independentemente da sua língua, idade, sexo, origem, opinião política, raça, religião, orientação sexual ou deficiência... Na Bélgica, cada indivíduo é tratado de forma igual por lei. Esperamos que você faça o mesmo.
- 3 Tenha respeito pelo direito à liberdade de expressão.**
Na Bélgica, a liberdade de expressão está estabelecida na Constituição. Esperamos que respeite a opinião de todos, tanto a dos colaboradores como a de outros clientes.
- 4 Comunique abertamente e honestamente sobre si e a sua situação.**
Forneça sempre os fatos e dados corretos sobre si e sobre os membros da sua família. Só desta forma os nossos colaboradores poderão ajudá-lo melhor.
- 5 Assegure-se de que o podemos identificar.**
Você é identificável em todos os momentos de contato dos nossos serviços (aula, reunião, teste). A sua cara deve ser sempre reconhecível. Desta forma, podemos ver que temos a pessoa certa à nossa frente, tanto fisicamente como online. A sua cara nunca deve ser coberta.
- 6 Trate com cuidado os recursos que lhe damos.** Não estrague o material. Utilize o material que lhe fornecemos para o fim a que se destina.
- 7 Não fume nos edifícios.**
Só é permitido fumar nos locais acordados.
- 8 Não reze nos nossos edifícios.** A oração é um assunto privado e não é possível durante os nossos serviços.
- 9 Não mostre comportamentos indesejados e transgressores.**
Veja 3.3.1.

3.2 Proteção de pessoas, recursos e propriedades

Todos os documentos, materiais, testes e informações sobre, durante e após os nossos serviços são propriedade intelectual da *Agentschap Integratie en Inburgering* [Agência de integração e inclusão]. A *Agentschap Integratie en Inburgering* tem direitos de autor sobre eles. Cuide com respeito **todos os outros pertences** (edifícios, infraestruturas, escritórios, etc.) da nossa organização. Também respeite a **integridade pessoal e a privacidade de outros** clientes e colaboradores.

Não pode fotografar, filmar, copiar, imprimir, armazenar ou divulgar nada (nem fotografar ou filmar ninguém). Não para fins privados, nem para uso comercial ou público.

Quer fazer isto na mesma? Então você precisa do consentimento expresso, prévio e escrito do proprietário legítimo. Também leia 2.2.2 sobre como tratar de material visual.

3.3 Prevenção, segurança e bem-estar

A segurança e o bem-estar dos nossos colaboradores e clientes são muito importantes para a *Agentschap Integratie en Inburgering*. É por isso que pedimos a todos que sigam as regras abaixo. Pode contactar o seu assistente do curso, consultor ou professor sobre isto.

3.3.1 O que é o comportamento indesejável e transgressivo?

O comportamento indesejável e transgressivo consiste em atos que colocam em perigo a si ou aos outros, ou que dificultam o bom funcionamento dos nossos serviços. Por conseguinte, por favor, siga **estas regras**:

- Não traga armas para os edifícios.
- Não abuse de drogas, álcool ou medicamentos. Não compareça a um encontro, aula ou outra atividade sob a influência de drogas ou álcool.
- Não mostre comportamentos transgressores (agressão, violência, bullying ou transgressão sexual).
- Respeite a legislação belga. Não comete infrações penais tais como fraude ou falsificação, infligir golpes e lesões, sexismo, agressão, intimidação, perseguição, racismo, discriminação, segregação, negacionismo, etc.

Utilizamos as seguintes **definições** de comportamento indesejável e transgressivo:

- *Comportamento transgressivo* é qualquer comportamento pelo qual se ultrapassa um limite, acordo ou regra. O seu interlocutor já não se sente capaz de continuar a conversa ou a aula.
- *A agressão* é qualquer comportamento que cause danos materiais, psicológicos ou físicos. Pode sentir raiva, mas só pode mostrar raiva sem insultar ou atacar o seu interlocutor com palavras ou atos.
- *Bullying*: Alguém é alvo de bullying quando é repetidamente e persistentemente sujeito a atos negativos por uma ou mais pessoas.
- *O sexismo* é discriminação com base no género. As declarações sexistas são declarações discriminatórias baseadas no género.
- *Agressão sexual* (atentado ao pudor) é o forçar ou impor um ato indecente. Geralmente traduz-se em toques indesejados nos genitais, nádegas ou seios, ou ao tê-los tocados. A agressão sexual é um delito sexual.
- *A intimidação* é uma conduta indesejada com o objetivo ou efeito de violar a dignidade de uma pessoa. Cria um ambiente intimidante, hostil, degradante, humilhante ou ofensivo.
- *Importunar alguém* é qualquer comportamento que perturbe seriamente a tranquilidade da pessoa afetada, tal como perseguir alguém, cercá-lo/-a, enviar-lhe mensagens intimidatórias ou abusivas. A perseguição é o fato de repetir este comportamento com a intenção deliberada de perturbar a paz.
- *O racismo* é uma atitude de hostilidade sistemática ou de desprezo por certas pessoas ou grupos com base na sua nacionalidade, cor, descendência, origem nacional ou étnica.
- *A discriminação* é o tratamento desigual ou injusto de outra pessoa com base em características pessoais.
- *A segregação social* é o processo de socialização em que os membros de um grupo não dominante são forçados a misturar-se muito pouco com o grupo dominante, mantendo principalmente contatos com outros membros do seu próprio grupo.
- *O negacionismo* é a negação da existência de genocídio ou crimes contra a humanidade.

3.3.2 Danos, acidentes e seguros

3.3.2.1 Situações asseguradas

Como cidadão estrangeiro com um contrato de integração cívica, está segurado para:

- danos que você causou involuntariamente durante uma atividade da *Agentschap Integratie en Inburgering* (responsabilidade civil),
- acidentes físicos ou materiais que lhe ocorram:
 - durante os nossos serviços,
 - no caminho de e para uma atividade.

Cada ponto de contato dispõe de um estojo de primeiros socorros. Em caso de acidentes graves, contactaremos os serviços de emergência.

3.3.2.2 Primeiros socorros

- Reporte qualquer acidente a um colaborador da *Agentschap Integratie en Inburgering* no prazo de 48 horas. Solicite um formulário de declaração.
- Complete os detalhes necessários no formulário de declaração. Um colaborador da *Agentschap Integratie en Inburgering* pode ajudá-lo com isto.
- Deixe o seu médico preencher o formulário de declaração.
- Envie o formulário para verzekering@integratie-inburgering.be.
- Receberá o número de dossiê da companhia de seguros. Guarde-o bem.

3.3.2.3 Sistema de pagamento

- Primeiro você paga as despesas do médico e as contas de qualquer medicamento.
- A caixa de seguro de saúde reembolsar-lhe-á parte dos custos. Receberá um documento no qual é indicada a sua participação pessoal dos custos.
- Entregue o documento da caixa de seguro de saúde e as notas de qualquer medicamento à *Agentschap Integratie en Inburgering*. A parte restante (taxa moderadora) será posteriormente reembolsada pela companhia de seguros.

3.3.2.4 Evacuação em situações de emergência

- Siga as instruções dos colaboradores da *Agentschap Integratie en Inburgering*.
- Os responsáveis pela evacuação indicar-lhe-ão o caminho para o ponto de encontro. Pode facilmente reconhecê-los pelo seu colete fluorescente.
- Abandone o ponto de encontro só quando receber autorização de um responsável pela evacuação.

4 Conseqüências do não cumprimento deste regulamento

4.1 Em geral

Está a infringir as regras deste regulamento interno? Se assim for, a *Agentschap Integratie en Inburgering* tomará medidas. Sempre que possível, escolheremos a opção menos intrusiva.

São denunciadas à polícia as infrações graves, que também infringem a legislação belga e que são delitos penais. Nesta matéria, a *Agentschap Integratie en Inburgering* é assistida por um advogado. Constituímo-nos, sempre que possível, parte civil para a proteção da vítima ou das vítimas.

4.2 Quais as consequências?

Decidimos, com base nos fatos, quais as consequências a ser aplicadas.

- Ser-lhe-á dado um **aviso verbal** se não cumprir um acordo ou infringir uma regra. Não há mais consequências, a menos que a infração seja repetida ou continue.
- Ser-lhe-á dado um **aviso por escrito** se não cumprir um acordo ou infringir uma regra. Não há mais consequências, a menos que a infração seja repetida ou continue.
- Interromperemos imediatamente a **conversa, teste, reunião ou aula**. Você deve abandonar o edifício. Só pode regressar quando for capaz de seguir as regras. Iremos registá-lo como ausente para esta conversa, teste, reunião ou aula.
- Continuará a utilizar os nossos serviços com **outro colaborador**. Isto também pode ser num **local diferente**.
- Só pode utilizar os nossos serviços **digitalmente**. Já não nos pode visitar pessoalmente.
- **Você tem de pagar** pelos danos materiais e despesas que causou à *Agentschap Integratie en Inburgering*.

Repetem-se os mesmos fatos ou fatos semelhantes? Então optaremos sempre por **consequências mais drásticas**.

4.3 Qual o procedimento?

Um colaborador da *Agentschap Integratie en Inburgering* informá-lo-á oralmente ou por escrito sobre os fatos e as consequências. Isto acontece dentro de um prazo razoável e o mais cedo possível após os fatos. Juntamente consigo, fazemos acordos para evitar que os mesmos fatos ou fatos semelhantes se repitam. Anotaremos no seu dossiê pessoal:

- um relatório dos fatos,
- a comunicação sobre isto,
- os acordos que fizemos para evitar a repetição.

Tem alguma pergunta sobre isto? Os nossos colaboradores terão todo o prazer em ajudá-lo.

5 Procedimento de queixa

A *Agentschap Integratie en Inburgering* tem um procedimento de queixas e uma política de queixas. Isto permite-nos melhorar continuamente os nossos serviços. Pode contar com um tratamento uniforme e de alta qualidade dos sinais e queixas.

Tem alguma sugestão, comentário ou reclamação sobre os nossos serviços? O nosso serviço não corresponde inteiramente às suas expectativas? Os nossos colaboradores terão todo o prazer em ajudá-lo. Pode contactar-nos através do [nosso sítio web](#), telefonicamente (02 701 77 50) ou por carta. O procedimento para apresentar uma queixa pode ser encontrado no [nosso sítio web](#).