

REGULAMENTO INTERNO

CERCIG

Elaborado		Aprovado		Revisto
Assinatura	Data	Assinatura	Data	Data

Índice

PRINCÍPIOS GERAIS.....	3
CAPÍTULO I.....	4
Objecto e âmbito de Aplicação	4
CAPÍTULO II.....	4
Órgãos Sociais da Cooperativa	4
CAPÍTULO III.....	5
Gestão e Organização da Instituição.....	5
CAPÍTULO III.....	9
Gestão dos Recursos Humanos.....	9
CAPÍTULO IV.....	16
Funcionamento Geral.....	16
CAPÍTULO V.....	17
Informação e Comunicação.....	17
CAPÍTULO V.....	22
Direitos e Deveres dos Clientes.....	22
CAPÍTULO VI.....	23
Direitos e Deveres dos(as) Colaboradores(as).....	23
CAPÍTULO VII.....	26
Sócios efectivos da Cooperativa.....	26
CAPÍTULO VIII.....	27
Sugestões e Reclamações.....	27
CAPÍTULO IX.....	27
Disposições finais	27

PRINCÍPIOS GERAIS

O Regulamento Interno (RI) tem como objectivo regulamentar o funcionamento da Instituição ao nível das várias Respostas Sociais/Serviços e as relações entre todas as partes interessadas (Direcção, Colaboradores, Clientes e suas famílias/representantes legais, os s da Cooperativa e a pessoas singulares ou colectivas, públicas ou privadas com quem a CERCIG interage).

Todas as Respostas Sociais/ Serviços possuem regulamentos sectoriais.

As relações entre as partes interessadas assentam fundamentalmente no Código de Ética, no Regulamento Interno, nos Estatutos da Cooperativa, no Código Cooperativo e nas demais disposições legais aplicáveis.

As decisões tomadas pela Direcção procurarão sempre servir os interesses dos seus clientes.

Todos os(as) colaboradores(as) e Órgãos Sociais são solidariamente responsáveis pela Educação, Reabilitação, Formação Profissional, Emprego e Integração socioprofissional dos seus clientes, bem como por todos os bens patrimoniais colocados à sua responsabilidade e pertencentes à Instituição ou à mesma confiada.

CAPÍTULO I

Objecto e âmbito de Aplicação

Artigo 1º

FINALIDADE

O RI tem como finalidade regulamentar o funcionamento da Instituição a todos os níveis, tendo em consideração os estatutos, os acordos estabelecidos com as diversas entidades oficiais e particulares, os estatutos profissionais dos vários colaboradores e ainda os princípios gerais do cooperativismo.

Artigo 2º

Âmbito de Aplicação

O RI aplica-se aos órgãos sociais, aos(às) colaboradores(as), qualquer que seja o seu vínculo à Instituição, a todos os(as) clientes e a todos(as) os(as) sócios(as) efectivos da cooperativa.

CAPÍTULO II

Órgãos Sociais da Cooperativa

Artigo 3º

Princípios Gerais

- a) São órgãos sociais da cooperativa: a Assembleia Geral, O Conselho Fiscal e a Direcção;
- b) A duração do mandato dos Órgãos Sociais é de três anos.

Artigo 4º

Assembleia Geral

A composição, competências e funcionamento da Assembleia Geral encontram-se definidas nos artigos 26º, 27º, 28º, 29º, 30º e 31º dos estatutos da CERCIG.

Artigo 5º

Conselho Fiscal

A composição, competências e funcionamento do Conselho Fiscal encontram-se definidas nos artigos 35º e 36º dos estatutos da CERCIG.

Artigo 6º

Direcção

- a) A composição e competências da Direcção encontram-se definidas nos artigos 32º, 33º e 34º dos estatutos da CERCIG.
- b) A Direcção reúne ordinariamente, uma vez por semana, em dia a fixar expressamente para o efeito e extraordinariamente quando convocada pelo Presidente, ou solicitada por três dos seus membros.
- c) A distribuição de responsabilidades pelos elementos da Direcção é da competência do Presidente e atribuída no início de cada mandato e será dado conhecimento da decisão o todas as partes interessadas.
- d) Os assuntos a submeter à Direcção pelas diferentes Respostas Sociais/ Serviços, ou por qualquer colaborador(a) individualmente, devem ser sempre encaminhado pelo Director Técnico/ Coordenador /Responsável da resposta Social/Serviço ficando no entanto salvaguardado o acesso directo em casos devidamente fundamentados.

CAPÍTULO III

Gestão e Organização da Instituição

Artigo 7º

Modelo e Instrumentos de Gestão

- a) A gestão da Instituição orienta-se por um modelo perspectivado para a realização da sua missão e para a consecução dos objectivos definidos no Plano Estratégico e resultados, que, em cada momento se propõe alcançar, através de um ajustado consumo de recursos, sempre apoiado numa avaliação custo/benefício.
- b) Todos os instrumentos de gestão são aprovados pela Direcção ou Assembleia Geral, a partir de propostas da Direcção, dos(as) Directores(as) Técnicos(as), Coordenadores(as)/responsáveis ou de qualquer colaborador(a) de acordo com a lei e os estatutos da Instituição.
- c) São aprovados pela Assembleia Geral:

- Plano Anual das Actividades;
 - Orçamento Anual;
 - Relatório Anual de Actividades;
 - Relatório Anual de Contas.
- d)** São aprovados pela Direcção:
- Regulamentos de Respostas Sociais e Serviços;
 - Código de Ética;
 - Regulamento Interno da Instituição;
 - Planos Anuais de Actividades de Respostas Sociais e Serviços;
 - Relatórios Anuais de Actividades de Respostas Sociais e Serviços;
 - Planos de Formação e outros planos de desenvolvimento;
 - Projectos.
- e)** A responsabilidade pela elaboração e apresentação dos instrumentos de gestão compete à Direcção.

Artigo 8º

Níveis de Responsabilidades

- a)** Os níveis de responsabilidades têm por referência os órgãos, cargos ou categorias profissionais que constituem as sedes de decisão da estrutura organizativa da CERCIG, em matérias associadas às competências de Gestão e definem o nível subordinado em que pode ser delegada a capacidade de tomada de decisão.
- b)** Constituem sedes de decisão, para além dos Órgãos Sociais da cooperativa: O Coordenador(a)/Director(a) Técnico(a) / Responsável das Respostas Sociais e Serviços assegurando a supervisão técnica e de funcionamento.
- c)** É da competência dos(as) Coordenadores(as)/Directores(as) Técnicos(as):
- Representar a CERCIG no âmbito das suas competências ou a pedido da Direcção;
 - Coordenar a Equipa Técnica da Resposta Social ou Serviço que dirige;
 - Elaborar propostas, a apresentar à Direcção, relativas a projectos, alterações e investimentos, procedendo à respectiva implementação;
 - Deliberar sobre todos os assuntos de gestão corrente, omissos no presente Regulamento.
- d)** O(A) Coordenador(a)/Director(a) Técnico(a) / Responsável das Respostas Sociais e Serviços assim como o seu substituto são elementos nomeados para o efeito pela

Direcção, a quem compete definir as regras de funcionamento da respectiva Resposta Social/ Serviço, assegurando a sua gestão.

Artigo 9º

Delegação de Responsabilidades

- a) A delegação de responsabilidades consiste na possibilidade de determinadas decisões poderem ser atribuídas a níveis subordinados àqueles a quem a responsabilidade foi atribuída.
- b) A delegação de responsabilidades está sujeita a definição prévia e é sempre formalizada em documento próprio e quando se justifique, sujeito a aprovação pela Direcção.
- c) A delegação de responsabilidades baseia-se nos seguintes princípios:
 - Incentivar uma gestão descentralizada, suportada por colaboradores qualificados e responsáveis para mobilizarem os meios atribuídos e conduzirem as actividades de modo a atingirem os objectivos propostos;
 - Privilegiar critérios de eficácia, centralizando ou descentralizando a decisão, de acordo com o que em cada caso se considere prioritário: centralizar para obter ganhos de escala na utilização de recursos e capacidade de negociação;
 - Descentralizar para obter autonomia e rapidez de decisão; centralizar quando o cunho estratégico ou valor da decisão envolve maior risco ou tenha grande impacto; descentralizar para assegurar a autonomia dos colaboradores na condução dos seus próprios objectivos, salvaguardando os princípios de coordenação e de não conflitualidades de interesses.

Artigo 10º

Respostas Sociais e Serviços

- a) A CERCIG mobiliza um conjunto integrado de recursos - humanos, materiais e financeiros – para desenvolver uma pluralidade de Respostas Sociais/Serviços que concretizem, de diversas formas, a sua missão.
- b) Estrutura-se em rede flexível de equipas de trabalho multifuncionais, interagindo organizadamente, segundo a natureza das tarefas.
- c) A organização dos postos de trabalho apresenta-se flexível e fluida e baseia-se na atribuição de responsabilidades e de papéis – em vez de actividades a desempenhar por cada colaborador;

- d) Na Instituição funcionam os seguintes serviços de apoio à gestão conforme organograma da Instituição:
- Serviço administrativo/financeiro;
 - Serviço de transportes;
 - Serviço de cozinha;
 - Serviço de manutenção.

Artigo 11º

Funcionamento Geral das Respostas Sociais/ Serviços

- a) Os(as) Respostas Sociais/ Serviços são constituídos por equipas multidisciplinares, intervindo de forma interactiva e complementar na prestação de serviços integrados, para prover à satisfação das necessidades e expectativas dos clientes.
- b) As equipas desenvolvem as suas actividades com base nos objectivos definidos, adoptam as estratégias mais eficazes para os atingir mobilizando eficientemente os recursos necessários.
- c) Aos(às) Coordenadores(as)/Directores(as) Técnicos(as) / Responsáveis de serviços compete assegurar o cumprimento dos objectivos e a consecução dos resultados das equipas, no quadro das orientações estratégicas de gestão estabelecidas pela Direcção.
- d) Constituem responsabilidades dos Coordenadores/Directores(as) Técnicos(as) / Responsáveis das Respostas sociais/Serviços:
- A planificação, orientação e controlo das actividades;
 - A gestão dos recursos humanos e técnicos afectos;
 - Dar parecer sobre a avaliação do desempenho das suas equipas de colaboradores(as), a elaboração dos planos de desenvolvimento respectivos e monitorização dos mesmos;
 - A elaboração de diagnósticos do funcionamento das Respostas Sociais ou Serviços e apresentação das propostas de desenvolvimento e das metodologias e instrumentos de trabalho a utilizar;
 - Propor a aquisição de bens e serviços para o funcionamento das respectivas Respostas Sociais/ Serviços de acordo com o estabelecido no procedimento documentado específico.

- e) Compete ainda aos Coordenadores(as)/Directores(as) Técnicos(as)/ Responsáveis assegurar assessoria técnica à Direcção no domínio da respectiva Resposta Social ou Serviço;

Artigo 12º

Espaços de Trabalho

- a) A definição da organização dos espaços de trabalho é feita de acordo com os princípios e recursos institucionais definidos, obedecendo a critérios de boa organização dos recursos, de asseio e de estética ambiental.
- b) O livre acesso aos espaços de trabalho e de intervenção directa com os clientes apenas é permitido aos profissionais da Instituição, carecendo de autorização prévia do Coordenador(a)/Director(a) o acesso a familiares, encarregados de educação, sócios efectivos da Cooperativa e pessoas externas à CERCIG.

CAPÍTULO III

Gestão dos Recursos Humanos

Artigo 13º

Definição do Quadro e Critérios de Admissão

- a) O quadro de pessoal da CERCIG é estabelecido de acordo com os indicadores em vigor para cada Resposta Social/Serviço que se consubstancia em:
- Contratos de trabalho para a estrutura fundamental;
 - Contratos de prestação de serviços, para actividades que não justificam o tempo completo ou se revestem de carácter transitório ou pontual, ou ainda para actividades que exijam perfis de competências específicas não disponíveis na organização;
 - Destacamento de Professores de diferentes níveis de ensino, promovido pelo Ministério da Educação, no âmbito dos Acordos celebrados;
 - Voluntários;
 - Estágios Curriculares e profissionais;
 - Colaboradores(as) oriundos de Programas de organismos públicos;
 - Outros.

- b) A gestão dos recursos humanos orienta-se pelos seguintes critérios:
- Elevado nível de exigência e rigor, relativamente ao seu desempenho;
 - Conciliação dos interesses da CERCIG com os interesses dos colaboradores sempre que possível;
 - Confiança na competência dos colaboradores para o desempenho das funções atribuídas;
 - Progressão nas carreiras tendo como referencial o empenhamento e a qualidade do desempenho sempre de acordo com a legislação em vigor;
 - Avaliação do desempenho como estratégia de promoção do alinhamento com a missão da organização, do reconhecimento da colaboração e de apoio ao desenvolvimento dos colaboradores.
- c) Os procedimentos relativos à admissão de novos(as) colaboradores(as) estão definidos no PD05 – Recursos Humanos.

Artigo 14º

Gestão da colaboração

- a) Enquanto projecto colectivo que envolve o conjunto de todos os que nele participam, a CERCIG promove a participação empenhada e competente, a dedicação e a disponibilidade dos(as) seus(uas) Colaboradores(as), como factores decisivos para o sucesso organizacional.
- b) A compensação da colaboração assenta no princípio do reconhecimento diferenciado, em função da qualidade dos desempenhos.
- c) Para aferir a qualidade do desempenho dos(as) colaboradores(as) deve seguir-se o procedimento relativo à avaliação de desempenho, devidamente descrito em procedimento específico.

Artigo 15º

Formação e Desenvolvimento

- a) No sentido de fazer face aos contínuos desafios colocados pelo contexto social e pelas necessidades e expectativas dos clientes, a CERCIG assegura um contínuo esforço de inovação e desenvolvimento das competências dos seus colaboradores.
- b) Constituem eixos fundamentais desta estratégia:
- O apoio contínuo à resolução de problemas no dia-a-dia;
 - A promoção do desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores(as);

- O plano anual de formação e desenvolvimento.
- c) O Plano de Formação é elaborado com base no levantamento de necessidades de formação e a sua implementação formativa é efectuado no.
- d) O que diz respeito à formação de colaboradores está devidamente definido no Plano de Formação.
- e) A CERCIG respeita o estipulado na legislação em vigor relativo à formação dos(as)colaboradores(as).
- f) É efectuada anualmente a avaliação de desempenho de todos(as) os(as) colaboradores(as) .

Artigo 16º

Funções Profissionais

- a) As funções de cada colaborador reportam-se á actividade contratada e compreendem ainda funções que lhe sejam afins ou funcionalmente ligadas a definir pela Direcção e para as quais o(a) colaborador(a) detenha qualificação profissional adequada sempre de acordo com a legislação em vigor;
- b) As funções profissionais, os horários e os locais de trabalho, são estabelecidos pela Direcção sob proposta dos Coordenadores(as)/Directores(as) Técnicos(as) podendo ser alterados em função das necessidades da Instituição e da evolução verificada ao nível das actividades e do conteúdo do trabalho a desenvolver cumprindo sempre a legislação em vigor.
- c) Se as funções que o colaborador desempenha exigirem deslocações ao exterior, estas serão previamente autorizadas pela Direcção ou pelo Coordenador/Responsável da respectiva Resposta Social/Serviço
- d) Em conformidade com a legislação aplicável, os colaboradores da CERCIG estão impedidos de exercer noutras entidades ou organismos, em acumulação, funções de índole profissional que estejam estritamente relacionadas com aquelas que exercem na Instituição.
- e) Poderão, excepcionalmente, ser autorizadas acumulações do género referido, sob decisão da Direcção, mediante proposta fundamentada.
- f) A definição de funções é descrita no Anexo I do Manual da qualidade – Tabela de Funções.

Artigo 17º

Organização dos Serviços

- a)** Cada colaborador(a) tem no mínimo um superior hierárquico.
- b)** A escala de hierarquia inicia-se na Direcção, continua no Coordenador/Director Técnico da Resposta Social/Serviço/ Responsável e segue nos restantes colaboradores de acordo com o organograma da Instituição.
- c)** Os(as) colaboradores(as) devem cumprir as directrizes do seu superior hierárquico, assim como este é o primeiro responsável pelos Colaboradores(as) a seu cargo.
- d)** Os(As)Coordenadores(as)/Directores(as) Técnicos(as) devem apresentar semestralmente, ou, sempre que se justifique ou seja solicitado superiormente um relatório das actividades realizadas, bem como, os desvios em relação ao programado.
- e)** Os(As) colaboradores(as), quando em serviço, devem utilizar equipamento individual adequado e exigido às funções e identificação pessoal e profissional.

Artigo 18º

Categoria Profissional

- a)** A categoria profissional dos colaboradores é referenciada à legislação em vigor.
- b)** A Instituição deve manter actualizados os processos individuais dos colaboradores onde constam os seus dados pessoais e profissionais.
- c)** Os colaboradores podem assumir determinados cargos/funções propostos pela Direcção por períodos de tempo limitados o que não implica qualquer alteração na sua categoria profissional ou vencimento.

Artigo 19º

Vencimentos

- a)** O vencimento dos colaboradores é reportado ao respectivo contrato de trabalho e/ou à legislação em vigor.
- b)** O subsídio de refeição, geralmente, é pago em géneros (refeições), consumidos na Instituição e pecuniariamente ao(à) colaborador(a) quando em serviço externo.
- c)** Os vencimentos devem ser pagos até ao dia 30 de cada mês.

Artigo 20º

Horários

- a) A CERCIG encontra-se em funcionamento entre as 08.00 e as 19:30 horas de Segunda a Sexta-feira à excepção das Unidades Residenciais.
- b) Os colaboradores cumprem o horário previsto no seu contrato de trabalho.
- c) Os horários de trabalho são definidos de acordo com as necessidades de cada Resposta Social/Serviço e afixados em local visível.
- d) Alterações ao horário de trabalho são acordadas com colaboradores e Coordenador/Director Técnicos da Respostas Sociais / Serviços e submetidos à aprovação da direcção.
- e) Para o exercício de funções específicas que o justifiquem e pelo tempo julgado necessário, poderá ser instituído pela Direcção, o regime de flexibilidade de horário de trabalho.

Artigo 21º

Serviço no Exterior

- a) O serviço externo é autorizado pela Direcção. A Direcção poderá delegar esta competência nos(as) Coordenadores(as)/ Directores(as) Técnicos(as) das Respostas Sociais e Serviços.
- b) O serviço externo tem início e termo na Instituição, salvo situações especiais devidamente reconhecidas e autorizadas.
- c) O serviço externo deve ser planeado racionalmente, com vista à optimização de recursos.
- d) Quando um colaborador, para realizar o seu trabalho, tiver que se deslocar em viatura própria, ser-lhe á atribuído um valor por quilómetro a definir pela Direcção.
- e) Se, quando em serviço externo, houver impedimento do(a) colaborador(a) almoçar na Instituição ser-lhe-á pago o subsídio de refeição, salvo decisão contrária da Direcção.

Artigo 22º

Faltas, Férias e Licenças

- a) As faltas podem ser justificadas ou injustificadas de acordo com a legislação em vigor.
- b) As faltas justificadas podem ser ou não remuneradas.
- c) As faltas injustificadas determinam sempre a perda de retribuição.

- d) Os Coordenadores(as)/Directores(as) Técnicos das Respostas Sociais/Serviços podem propor à Direcção a remuneração a título excepcional de faltas justificadas não remuneradas, com base na justificação apresentada.
- e) Na aplicação deste regime de excepção, serão tidos em consideração o empenhamento bem como a sua disponibilidade e grau de cooperação com a Instituição.
- f) Os(as) Coordenadores(as)/Directores Técnicos das Respostas Sociais/Serviços podem propor à Direcção a compensação do número de horas dispendidas extra horário pelos seus(uas) colaboradores(as).

Artigo 22º

Comunicação e Justificação de Faltas

- a) Qualquer falta terá que ser formalmente comunicada, através do impresso disponibilizado nos serviços administrativos.
- b) As faltas, quando previsíveis, são obrigatoriamente comunicadas com a antecedência mínima de cinco (5) dias. Quando imprevistas, as faltas são obrigatoriamente comunicadas pelo(a) colaborador(a) no momento da ocorrência aos Serviços administrativos.
- c) Nos quinze (15) dias seguintes à comunicação da falta pode exigir-se prova dos factos invocados para a justificação. A prova da situação de doença é feita por estabelecimento hospitalar, por declaração do centro de saúde ou por atestado médico.
- d) Todas as faltas deverão ser obrigatoriamente comunicadas ao Coordenador(a)/ Director(a) Técnico(a)/ Responsável da Respostas Social / Serviço respectivo., oralmente ou por escrito, em tempo útil, para que este(a) proceda atempadamente à sua substituição.
- e) Os impressos de solicitação e justificação de faltas citados na alínea a), serão entregues nos Serviços Administrativos. A não recepção do impresso de justificação de faltas dentro dos prazos estabelecidos poderá dar origem à marcação de faltas injustificadas.
- f) Os Serviços administrativos no final de cada mês procederão, para os devidos efeitos, ao tratamento estatístico das faltas. Verificada a existência de tempos ou dias não devidamente justificados, estes poderão ser imediatamente julgados como injustificados com todas as consequências daí inerentes.

Artigo 26º

Férias

- a) O colaborador tem direito aos dias de férias de acordo com a Legislação em vigor.
- b) O período de gozo das férias dos(as) colaboradores(as) é determinado, em articulação com o Coordenador(a)/Director(a) Técnico(a)/ Responsáveis, em função das necessidades da CERCIG e dos interesses dos colaboradores. Sendo impossível a conciliação referida, prevalecem os interesses da CERCIG.
- c) A Direcção pode fixar períodos para gozo de férias da maioria dos colaboradores (as) por motivos diversos designadamente limpeza, obras e outros informando os colaboradores(as) até Fevereiro de cada ano.
- d) Os restantes dias de férias a gozar, são requeridas durante o mês de Março do ano em que vão ser gozadas e carecem autorização da Direcção.
- e) O calendário de férias é afixado, após aprovação pela Direcção até final do mês de Abril de cada ano.

Artigo 27º

Registo de Presenças

- a) O controlo da permanência na Instituição é efectuado por sistema biométrico, através de terminais de leitura de impressão digital colocados em cada um dos edifícios (Sede – Parque da Saúde e Quinta da Torre).
- b) Eventuais falhas de marcação, da responsabilidade dos colaboradores, serão equiparadas a ausência se não forem justificadas no próprio dia em que ocorram.

Artigo 28º

Infracções Disciplinares

- a) Considera-se infracção disciplinar o não cumprimento culposo dos deveres descritos na Carta de Direitos e Deveres dos(as) Colaboradores(as), para além dos que constam na legislação laboral aplicável, no Código Cooperativo, Código de Ética e no presente Regulamento.
- b) As infracções praticadas pelos(as) colaboradores(as) contra os direitos dos clientes ou a perda da confidencialidade serão consideradas faltas graves e podem conduzir a processos disciplinares com vista ao despedimento.
- c) Em termos regulamentares são previstas as seguintes sanções, por incumprimento dos deveres estabelecidos:

- Advertência;
 - Repreensão por escrito;
 - Suspensão;
 - Despedimento.
- d) Os procedimentos previstos na alínea anterior, são da responsabilidade da Direcção.

CAPÍTULO IV

Funcionamento Geral

Artigo 29º

Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

As actividades de segurança, higiene e saúde no trabalho constituem, ao nível da Instituição e por imperativo legal, um elemento determinante da prevenção de riscos profissionais e da promoção da saúde dos colaboradores.

- a) A CERCIG deve ser um local onde se respeitem as regras fundamentais da higiene, pelo que devem ser adoptados comportamentos adequados à sua conservação e à mais salutar utilização das Instalações.
- b) De acordo com a legislação em vigor, é proibido fumar nos espaços de intervenção, nos átrios, zonas de passagem e nas casas de banho.
- c) Além das normas elementares de segurança, a respeitar em todos os locais de utilização comum, deverão ser cumpridas escrupulosamente aquelas que são próprias de cada espaço específico e que serão aí afixadas em local próprio.
- d) Compete à Direcção, à Firma especializada em Higiene e Segurança no Trabalho contratualizada para o efeito e ainda a todos os Coordenadores/ Directores Técnicos/Responsáveis das Respostas Sociais/Serviços, desenvolver esforços no sentido de:
 - Identificar, avaliar e controlar periodicamente os riscos para a segurança e a saúde nos locais de trabalho;
 - Promover a vigilância da saúde, bem como a organização e manutenção de registos relativos a cada colaborador(a);
 - Elaborar e afixar os Planos de Higiene e de Segurança.
 - Informação e formação sobre os riscos para a segurança e saúde, bem como as medidas de protecção e de prevenção;

- Organização dos meios destinados à prevenção e protecção, colectiva e individual e coordenação das medidas a adoptar em caso de perigo grave e eminente;
- Afixação de medidas de segurança nos locais de trabalho;

Artigo 30º

Exames Médicos

São realizados os seguintes exames médicos, no âmbito da higiene e saúde no trabalho:

- Exame inicial, aquando da admissão dos colaboradores;
- Exames periódicos, anuais para todos os colaboradores;
- Exames ocasionais, sempre que haja alterações substanciais nos meios utilizados, no ambiente e na organização do trabalho, susceptíveis de repercussão nociva na saúde do trabalhador, bem como no caso de regresso ao trabalho depois de uma ausência superior a 30 dias por motivo de acidente ou doença.

Artigo 31º

Dever de cooperação

- a) Nos termos da lei, todos os colaboradores devem cooperar para que seja assegurada a segurança, higiene e saúde nos locais de trabalho, em especial:
- Tomar conhecimento da informação e participar na formação, proporcionadas pela CERCIG, sobre segurança, higiene e saúde no trabalho;
 - Comparecer aos exames médicos e realizar os testes que visem garantir a segurança e saúde no trabalho;
 - Prestar informações que permitam avaliar, no momento da admissão, a sua aptidão física e psíquica para o exercício das funções correspondentes à respectiva categoria profissional, bem como sobre os factos ou circunstâncias que visem garantir a sua segurança e saúde, sendo reservada ao médico do trabalho a utilização da informação de natureza médica.

CAPÍTULO V

Informação e Comunicação

Artigo 32º

Gestão da Informação Sobre os Clientes

- a) A natureza do trabalho na Instituição implica a utilização de dados de natureza pessoal relativos aos clientes, merecedores do maior respeito, cuja consulta e utilização é reservada aos técnicos que integram as equipas da Instituição, dentro de regras estabelecidas em cada Resposta Social/Serviço, ficando assim vedada a qualquer outro colaborador.
- b) Todos os colaboradores(as) com acesso às informações dos clientes têm de assegurar a sua confidencialidade.

Artigo 33º

Gestão da Informação Geral

Tratando-se de informação global, política ou estratégica, ou de um relacionamento no plano institucional, será da responsabilidade da Direcção.

Tratando-se de relacionamento com técnicos ou clientes, as informações de carácter técnico serão prestadas Coordenadores/Directores Técnicos/Responsáveis da respectiva Resposta Social/Serviço;

Outro tipo de informações, de carácter meramente operacional e imediato, poderão ser prestadas pelas pessoas que contactam com o público nos locais de recepção ou telefone.

Dada a relevância estratégica da prestação de informações sobre a CERCIG, estas deverão ser objecto de um tratamento rigoroso, profissional e competente em todas as circunstâncias.

Artigo 34º

Gestão da Comunicação

- a) A comunicação constitui uma ferramenta fundamental. Como tal, deve ser objectiva, isenta, profissional e ajustada às necessidades.
- b) A comunicação pode ser interna ou externa.
- c) As formas de comunicação interna podem assumir diferentes designações, consoante o seu conteúdo e finalidade:
 - **Ordem de Serviço:** contém orientações ou directivas de carácter normativo e emana da Direcção;
 - **Comunicação interna:** contém informação sobre matérias e factos relevantes para o funcionamento da CERCIG, emanadas da Direcção ou de qualquer nível de responsabilidade .

- d) As comunicações internas são distribuídas pelos destinatários ou afixadas nos locais existentes para o efeito, vinculando essa divulgação pública, os seus destinatários.
- e) A afixação de documentos no interior da Instituição, de iniciativa dos colaboradores, carece de autorização prévia da Direcção.
- f) A **comunicação externa** entre a CERCIG e outras entidades/organizações será feita sempre no plano institucional - entidade a entidade - e organizada nos seguintes moldes:
- As comunicações escritas – ofícios, relatórios e outras – terão em consideração os seus grandes vectores de qualidade: rigor técnico e qualidade de linguagem;
 - Cada comunicação escrita referirá o assunto e será identificada por uma referência própria pelos serviços administrativos.
 - Os documentos escritos de comunicação com o exterior serão assinados pela Direcção, ou por quem tenha competência delegada.
 - Os documentos de carácter técnico, são assinados pelos responsáveis pela sua elaboração.
 - Quando se tratarem de documentos ou informações dirigidos ao(à) cliente ou seus significativos são assinados pelo(a) Coordenador(a)/Director(a) Técnico(a) ou Responsável da Resposta Social/Serviço que autoriza a saída da informação.
- g) Todos os documentos de comunicação externa carecem de 2 cópias a arquivar uma no copiador geral outra no dossier técnico respectivo;
- h) Relativamente à informação e comunicação a CERCIG observará o definido no procedimento específico.

Artigo 35º

Normas de utilização dos meios de telecomunicações

A CERCIG dispõe de meios electrónicos de telecomunicações que constituem importantes instrumentos de trabalho, os quais devem ser usados comedidamente, em função das necessidades.

- a) O acesso à rede telefónica exterior é feito mediante solicitação aos serviços administrativos
- b) Por deliberação da Direcção e quando a necessidade o justificar, poderão existir telefones de acesso directo com o exterior.
- c) A expedição e recepção de comunicações/documentos, via fax, é assegurada pelos Serviços Administrativos.

- d) A utilização daqueles meios pelos colaboradores para fins particulares, só deve acontecer em casos pontuais, de manifesta necessidade e urgência, com prévia autorização do Coordenador/ Director Técnico de Resposta Social ou Serviço.
- e) O correio electrónico interno constitui uma ferramenta de trabalho importante que deverá ser utilizada sempre que possível, para reduzir os contactos telefónicos, as deslocações e a mobilização de recursos humanos, bem como as interrupções que daí decorrem.
- f) Utiliza-se o correio electrónico externo para comunicações de âmbito profissional, no decorrer das actividades e enquanto colaboradores da CERCIG, estando vedada para outros fins, salvo em situações pontuais e urgentes, devidamente autorizados.
- g) O acesso à Internet será disponibilizado no posto de trabalho, aos colaboradores cujas funções o justifiquem. Os restantes colaboradores, clientes, poderão aceder a partir de postos de acesso colectivos, existentes na Instituição, cumprindo as regras gerais de funcionamento previstas para os respectivos espaços.
- h) A Internet nos postos de trabalho será apenas utilizada para consultas, pesquisas e actualizações de informação directamente relacionadas com as actividades de cada colaborador, estando completamente vedada a sua utilização para outros fins e a qualquer título.
- i) A rede informática da CERCIG destina-se a facilitar e agilizar a comunicação entre colaboradores e entre os Serviços, carecendo a sua eficácia e segurança de uma correcta utilização.
- j) Os computadores e as impressoras, em rede ou não, deverão ser utilizados cumprindo as normas gerais de segurança, garantindo assim o seu bom funcionamento e longevidade.

Artigo 36º

Normas de utilização das Instalações e Serviços

- a) A utilização de instalações por terceiros carece de autorização da Direcção, não sendo de equacionar qualquer cedência que ponha em causa o normal funcionamento da Instituição.
- b) A utilização de viaturas da CERCIG para efeito de deslocações para o exterior, bem como as condições de cedência de viaturas, está sujeita às normas constantes do Manual do Condutor.

- c) A utilização dos meios de cópia será feita apenas para fins de serviço e de forma racional, isto é, na estrita medida das necessidades. Tal utilização ocorrerá no âmbito do trabalho das Respostas Sociais ou Serviços sendo, por consequência, regulada pelos respectivos Coordenadores/Directores Técnicos.
- d) Para a realização das actividades e prossecução dos objectivos da CERCIG, disponibilizam-se os bens e serviços julgados necessários, os quais devem ser usados de forma ajustada, evitando-se desperdícios.
- e) Os bens e serviços a adquirir serão propostos de acordo com as tipologias e autorizada a sua compra pela Direcção.
- f) A Direcção poderá delegar nos Coordenadores /directores Técnicos/Responsáveis de Serviços, competência para procederem à aquisição de matérias primas indispensáveis ao funcionamento das respectivas Unidades/Serviços. Os Coordenadores de Unidade/Responsáveis de Serviços poderão subdelegar competências nos seus colaboradores para os efeitos antes referidos.
- g) Todas as aquisições serão efectuadas através de requisição, segundo modelo em uso na Instituição.
- h) O serviço de bar funciona nos horários previstos e afixados no local. Está ao serviço de todos quantos trabalham ou frequentam a CERCIG, devendo ser respeitadas as seguintes regras:
- Não é permitido o consumo de bebidas alcoólicas;
 - Para assegurar a manutenção das condições de asseio e limpeza, devem os copos, chávenas, etc. ser colocados no balcão após a sua utilização;
 - Devem os colaboradores e clientes: respeitar o horário de funcionamento; evitar comportamentos inadequados e barulhentos, evitar aglomerações excessivas, desagradáveis e inconvenientes, que provocam tempos de espera demasiado prolongados; permanecer no bar o tempo necessário para os consumos.
- i) A CERCIG dispõe de refeitórios onde são servidas as refeições. Devem respeitar-se as regras de convivência social e de conservação dos equipamentos, nomeadamente, aguardando pela sua vez e arrumando com cuidado o tabuleiro no final da refeição.
- j) As instalações e equipamentos deverão ser utilizados de forma a manter-se em bom estado de conservação devendo os colaboradores adoptar posturas que garantam o uso adequado e seguro e a longevidade dos equipamentos e instalações.
- k) Para assegurar o direito ao ambiente, no quadro de um desenvolvimento sustentável, cabe a todos os colaboradores:

- Promover o aproveitamento racional dos recursos naturais, salvaguardando a sua capacidade de renovação, com respeito pelo princípio da solidariedade entre gerações.
- Respeitar e fazer respeitar os valores ambientais e integrá-los nas suas actividades e objectivos.
- Prevenir e controlar a poluição, promovendo a qualidade ambiental como condição para a qualidade de vida.
- Contribuir para a política de recolha selectiva de lixos e para a utilização racional dos recursos, designadamente da água, da energia e do papel.

CAPÍTULO V

Direitos e Deveres dos Clientes

Artigo 37.º

Direitos dos(as) Clientes

O(A) cliente tem direito:

- a) À educação, reabilitação e formação que contribua para a sua mais alargada autonomia e inserção social e que lhe permita desenvolver as suas aptidões, juízo pessoal, potenciando o sentido de responsabilidade moral e social e tornar-se um membro útil à sociedade;
- b) À aceitação e compreensão dos comportamentos vulgarmente considerados socialmente incorrectos ou indesejados.
- c) À protecção contra toda a forma de negligência, de crueldade e de exploração.
- d) À confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam – diagnóstico, prognóstico, terapêuticas e todos os dados de carácter pessoal;
- e) Ao convívio social, recreativo e desportivo, como forma de desenvolvimento pessoal;
- f) A apresentar sugestões e reclamações, bem como participar em todo o processo do seu desenvolvimento desde a planificação à avaliação quer no seu plano individual quer ao da instituição.
- g) Os direitos dos(as) clientes estão ainda definidos no código de ética, nos regulamentos das Respostas Sociais/Serviços e contratos de prestação de serviços.

Artigo 35.º

Deveres Gerais dos(as) Clientes

O(a) cliente tem o dever de:

- a) Respeitar os planos e normas da instituição e o bem-estar dos outros(as) clientes;
- b) Participar nas actividades educativas, formativas e outras desenvolvidas pela Instituição;
- c) Permanecer na Instituição durante o seu horário, salvo com autorização escrita do seu/sua responsável legal ou dos(as) Coordenadores(as) da resposta social do cliente;
- d) Fazer-se acompanhar dos materiais solicitados, necessários para cada uma das actividades;
- e) Os deveres dos(as) clientes estão ainda definidos no código de ética, nos regulamentos das Respostas Sociais/Serviços e contratos de prestação de serviços.

No caso do incumprimento dos deveres acima mencionados será decidido em reunião multidisciplinar as medidas a tomar tendo em conta a situação individual.

CAPÍTULO VI

Direitos e Deveres dos(as) Colaboradores(as)

Artigo 36.º

Direitos dos(as) Colaboradores(as)

- a) Os direitos dos colaboradores, são os que decorrem das cláusulas do seu contrato de trabalho ou, no caso do pessoal do quadro permanente, os que estão fixados na lei, para as Instituições Particulares de Solidariedade Social, tanto em termos remuneratórios, como férias, faltas e outras regalias sociais.
- b) Os colaboradores tem ainda direito a:
 - Participar activamente na Instituição e ser ouvido(a) nas sugestões e críticas;
 - Ser atendido(a) nas suas solicitações e esclarecido(a) nas suas dúvidas por quem de direito na Instituição;
 - Usufruir de instalações e equipamentos com as condições necessárias ao bom exercício das suas funções;
 - Ter acesso à legislação do seu interesse e às normas e documentos do sistema de gestão da qualidade em vigor na instituição;

- Beneficiar e participar em acções de formação que contribuam para o seu aperfeiçoamento e enriquecimento profissional.
- c) Os direitos dos(as) colaboradores(as) estão ainda definidos no código de ética, nos regulamentos das Respostas Sociais/Serviços e respectivos contratos.

Artigo 37.º

Deveres Gerais dos(as) Colaboradores(as)

Todos os colaboradores(as), independentemente do seu vínculo à Instituição, estão sujeitos aos deveres gerais e outros constantes na Carta de Direitos e Deveres, nomeadamente:

- O dever de isenção;
 - O dever de zelo;
 - O dever de obediência;
 - O dever de lealdade;
 - O dever de sigilo;
 - O dever de correcção;
 - O dever de assiduidade;
 - O dever de pontualidade;
 - O dever da Autoformação permanente;
 - O dever de garantir o prestígio da Instituição;
 - O dever da Solidariedade e Cooperação.
- a) O dever de **isenção** consiste em não retirar vantagens directas ou indirectas, pecuniárias ou outras, das funções que exerce, actuando com independência em relação aos interesses e pressões particulares de qualquer índole, na perspectiva do respeito pela igualdade dos cidadãos, clientes de qualquer uma das valências e/ou seus familiares.
- b) O dever de **zelo** consiste em conhecer as normas legais regulamentares e as instruções dos seus superiores hierárquicos.
- Os(as) colaboradores(as) zelarão pela conservação e criteriosa utilização dos recursos que lhes são confiados, evitando desperdícios e impactos negativos na qualidade ambiental estando.
 - Os colaboradores estão obrigados a zelar pela protecção e bom estado de conservação do património da CERCIG.

- c) O dever de **obediência** consiste em acatar e cumprir as ordens dos seus legítimos superiores hierárquicos, dadas em objecto de serviço e com a forma legal.
- Os colaboradores tem o dever de cumprir e respeitar os normativos em vigor na Instituição assim como as ordens emitidas pelos seus superiores hierárquicos.
- d) O dever de **lealdade** consiste em desempenhar as suas funções em subordinação aos objectivos do serviço e na perspectiva da prossecução do interesse da Instituição.
- Os colaboradores usarão de lealdade para com a comunidade institucional devendo actuar de acordo com os princípios e interesses da CERCIG.
- e) O dever de **sigilo** consiste em guardar segredo profissional relativamente aos factos de que tenha conhecimento em virtude do exercício das suas funções e que não se destinem a ser do domínio público.
- Os(As) colaboradores(as) deverão garantir a confidencialidade de todas as informações respeitantes à CERCIG usando da maior reserva e discrição, de modo a evitar a divulgação de factos e informações de que tenham conhecimento no exercício das suas funções e que não se destinem a divulgação externa.
 - Os colaboradores não usarão essas informações em proveito pessoal ou de terceiros.
 - A consulta e utilização dos dados pessoais relativos aos clientes é reservada aos técnicos envolvidos, para efeitos estritamente profissionais, e vedada a qualquer outro colaborador, de acordo com o estipulado nos regulamentos das respostas sociais/serviços.
- f) O dever de **correção** consiste em tratar com respeito quer os(as) clientes dos serviços, quer os(as) colegas e outros.
- A eficiência no desempenho das suas funções deve ser um dos objectivos principais dos colaboradores, pelo que estes devem adoptar, em todas as circunstâncias, um comportamento competente, correcto e de elevado profissionalismo.
- g) O dever da **assiduidade** consiste em comparecer regular e continuamente ao serviço.
- h) O dever de **pontualidade** consiste em comparecer ao serviço dentro das horas que lhes forem designadas.
- i) O dever da **autoformação permanente** consiste em ter capacidade de se ajustarem à mudança e a novos desafios profissionais, bem como empenhar-se no

desenvolvimento e actualização técnica, cumprindo com rigor as suas responsabilidades para com os clientes, equipas e a instituição.

- j)** O dever de **garantir o prestígio da Instituição** consiste em os interesses da CERCIG serem os únicos a ser tomados em conta nas relações com terceiros devendo, tais relações, reger-se por critérios de transparência, seriedade e imparcialidade, ser independente de interesses políticos, económicos ou religiosos e respeitar os princípios da neutralidade e da igualdade. O prestígio da Instituição na prossecução da sua missão e a sua imagem pública devem ser salvaguardadas, nas relações internas e externas, por todos os(as)colaboradores(as) pautando o seu desempenho pelos mais elevados padrões de integridade, honestidade, transparência e confidencialidade;
- k)** A **solidariedade e a cooperação** entre os(as) colaboradores(as) complementadas por um saudável espírito crítico promovem a sensibilidade organizacional, a tolerância, e o espírito de equipa.
- Os(as) colaboradores(as) devem manter e cultivar um relacionamento correcto e cordial entre si, de modo a desenvolver o espírito de equipa e um forte sentido de cooperação.

Artigo 38.º

Deveres Especiais dos Colaboradores(as)

Para além dos deveres gerais dos colaboradores enumerados no artigo anterior aqueles que exerçam a sua actividade por turnos ficam obrigados a não abandonar o seu posto de trabalho sem serem substituídos, a menos que sejam autorizados pelo seu superior hierárquico.

CAPÍTULO VII

Sócios efectivos da Cooperativa

Artigo 39.º

Admissão, Direitos e Deveres

- a)** A admissão, direitos e deveres dos Cooperantes Efectivos da CERCIG encontram-se definidos nos artigos 9º, 12º e 13º dos Estatutos.

- b) O incumprimento por parte dos Cooperantes efectivos dos deveres previstos nas no Regulamento Interno, nos Estatutos e no Código Cooperativo, implicará a aplicação de uma das seguintes sanções:
- Repreensão;
 - Suspensão
 - Exclusão;
- c) Nos termos do Código Cooperativo, a aplicação das sanções previstas é da responsabilidade da Direcção, com admissibilidade de recurso para a Assembleia Geral. A exclusão é da exclusiva competência da Assembleia Geral, mediante proposta da Direcção.

CAPÍTULO VIII

Sugestões e Reclamações

Artigo 40º

- a) A Instituição possuiu Livro de Reclamações, segundo a legislação em vigor.
- b) Paralelamente existe um sistema interno de apresentação de sugestões, reclamações, ocorrências e não conformidades.
- c) Se algum(a) dos(as) colaboradores(as), clientes ou demais partes interessadas da CERCIG pretender efectuar uma critica ou sugestão deverá recorrer aos serviços administrativos solicitando o respectivo impresso.
- d) O tratamento das críticas, sugestões, ocorrências e não conformidades é definido em procedimento próprio podendo dar origem a acções preventivas ou correctivas e ou ao desenvolvimento ou criação de novos serviços.

CAPÍTULO IX

Disposições finais

- a) As definições e determinações relativas a matérias constantes do Regulamento, bem como eventuais alterações pontuais às suas disposições, serão estabelecidas sob a forma de anexos.
- b) As orientações e disposições de carácter operacional serão transmitidas pela Direcção através dos instrumentos de comunicação

- c) Os casos omissos no presente regulamento serão objecto de deliberação da Direcção.



Eu, _____, representante
do cliente/entidade _____, declaro que
recebi cópia do Regulamento Interno da CERCIG.

Data: ___ / ___ / _____

(Assinatura)

CÓPIA