
REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO



CERCIGUI

COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO
DE CIDADÃOS COM INCAPACIDADES DE GUIMARÃES

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
21/04/2010	0	Aprovação do documento	Direção
31/03/2012	1	Alteração e aprovação.	Direção
14/11/2012	2	Revisão do documento; Acrescentar as novas políticas; Outras Informações.	Direção
23/10/2014	3	Alteração no logótipo do Assurance para o Excellence; Alteração da assinatura do Presidente.	Direção
27/03/2015	4	Alteração e aprovação	Direção

ÍNDICE

REGULAMENTO INTERNO

PREÂMBULO	7
CAPÍTULO I	7
ÂMBITO, VISÃO E MISSÃO	
Art.º 1º	7
FINALIDADE	
Art.º 2º	7
ÂMBITO	
Art.º 3º	7
VISÃO	
Art.º 4º	7
MISSÃO	
Art.º 5º	8
VALORES	
Art.º 6º	8
POLÍTICAS ORGANIZACIONAIS	
P1 - POLÍTICA DA QUALIDADE	9
P2 - LIDERANÇA	9
P3 - RECURSOS HUMANOS	9
P4- DIREITOS	9
P5 – ÉTICA	9
P6 – PARCERIAS	10
P7 – PARTICIPAÇÃO	10
P8- ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA	10
P9 – ABRANGÊNCIA	10
P10 - ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS	10
P11 - INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA	10
CAPÍTULO II	11
Art.º 7º	11
ORGÃOS SOCIAIS DA COOPERATIVA	
CAPÍTULO III	12
GESTÃO E ORGANIZAÇÃO	
TÍTULO I – GESTÃO	12
Art.º 8º	12
INSTRUMENTOS DE GESTÃO	
Art.º 9º	13
NÍVEIS DE RESPONSABILIDADES	

Art.º 10º.....	13
PRÍNCÍPIOS ORIENTADORES DA DELEGAÇÃO DE RESPONSABILIDADES	
Art.º 11º.....	14
ORGANIZAÇÃO, RESPOSTAS SOCIAIS, SERVIÇOS E OUTROS SERVIÇOS	
Art.º 12º.....	15
FUNÇÕES DOS SERVIÇOS	
CAPÍTULO IV	16
GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS	
SECÇÃO I – ADMISSÃO, FUNÇÕES, FORMAÇÃO E RECONHECIMENTO	16
Art.º 13º.....	16
PRINCÍPIOS	
Art.º 14º.....	16
FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO	
Art.º 15º.....	17
RECONHECIMENTOS	
SECÇÃO II – HORÁRIOS	17
Art.º 16º.....	17
NORMAL E DIFERENCIADO	
Art.º 17º.....	17
SERVIÇO NO EXTERIOR	
SECÇÃO III – FALTAS, FÉRIAS E LICENÇAS	18
Art.º 18º.....	18
TIPO DE FALTAS	
Art.º 19º.....	19
EFEITO DAS FALTAS JUSTIFICADAS	
Art.º 20º.....	19
COMUNICAÇÃO E PROVA SOBRE FALTAS JUSTIFICADAS	
Art.º 21º.....	19
EFEITO DAS FALTAS INJUSTIFICADAS	
Art.º 22º.....	20
EFEITOS DAS FALTAS NO SUBSÍDIO DE ALIMENTAÇÃO	
Art.º 23º.....	20
FÉRIAS	
Art.º 24º.....	20
REGISTO DE PERMANÊNCIA NA INSTITUIÇÃO	
SECÇÃO IV - INFRACÇÕES DISCIPLINARES	20
Art.º 25	20
DEFINIÇÃO	

CAPÍTULO V	22
DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES	
Art.º 26	22
DIREITOS	
Art.º 27	22
DEVERES	
CAPÍTULO VI	24
REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO	
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	24
Art.º 28	24
ACTIVIDADES DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	
Art.º 29	24
EXAMES MÈDICOS	
Art.º 30	25
DEVER DA COOPERAÇÃO	
Art.º 31	25
NORMAS DE HIGIENE	
Art.º 32	25
USO DO TABACO.....	25
Art.º 33	25
PREVENÇÃO E CONTROLO DE ALCOOLEMIA	25
Art.º 34	26
NORMAS DE SEGURANÇA.....	26
TÍTULO II – INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	26
Art.º 35	26
GESTÃO DA INFORMAÇÃO	26
Art.º 36	26
GESTÃO DA INFORMAÇÃO GERAL	26
Art.º 37	27
GESTÃO DA COMUNICAÇÃO.....	27
Art.º 38	27
NORMAS DE UTILIZAÇÃO DOS MEIOS DE TELECOMUNICAÇÕES	27
Art.º 39	28
NORMAS DE UTILIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES E SERVIÇOS.....	28
Art.º 40	29
CONSERVAÇÃO E REPARAÇÃO DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS.....	29
TÍTULO III – SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES	29
Art.º 41	29
PRINCÍPIOS.....	29

Art.º 42	30
LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	30
CAPÍTULO VII	30
CASOS OMISSOS	30

REGULAMENTO INTERNO

PREÂMBULO

A CERCIGUI - Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães, CRL foi criada em 1977 com o objetivo de apoiar a população com deficiência e suas famílias.

Este Regulamento Interno (RI) tem como objetivo regulamentar o quadro normal de funcionamento da Instituição ao nível das várias respostas sociais e serviços, as relações entre os seus trabalhadores, entre estes e a Direção, entre esta e os clientes e as suas famílias, os sócios efetivos da Cooperativa e as pessoas singulares ou coletivas, públicas ou privadas com quem interage.

CAPITULO I

ÂMBITO, VISÃO E MISSÃO

Art.º 1º

FINALIDADE

O RI tem como finalidade regulamentar a orgânica/ funcionamento geral 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 os Princípios Gerais do Cooperativismo.

Art.º 2º

ÂMBITO

O RI abrange quer os órgãos sociais quer os colaboradores ao serviço da CERCIGUI, qualquer que seja o seu vínculo à Instituição, bem como os clientes e respetivos pais, encarregados de educação/ tutores e todos os Sócios efetivos da Cooperativa.

Art.º 3º

VISÃO

A CERCIGUI pretende ser instituição de referência na área da reabilitação, baseando a sua intervenção na melhoria contínua das suas práticas e na elevação da qualidade dos serviços prestados.

Apesar de ser este o seu público – alvo, onde maioritariamente, todos os esforços são canalizados para o apoio à população com deficiência, pretende alargar os seus horizontes ao diversificar o seu âmbito de atuação, nomeadamente no apoio a públicos mais desfavorecidos/em risco de exclusão social.

Prestar um serviço cada vez mais qualificado e certificado ao nível das respostas sociais que desenvolve, tendo sempre em vista a satisfação das necessidades da pessoa com deficiência e suas famílias, com base no cumprimento da legislação em vigor.

Art.º 4º

MISSÃO

A missão da CERCIGUI consiste em “Promover a inclusão social da pessoa com deficiência, de acordo com o Código de Ética”.

A CERCIGUI presta serviços às pessoas com deficiência utilizando um conjunto de técnicas específicas integradas no processo contínuo de reabilitação com vista a desenvolver, conservar ou restabelecer o equilíbrio da pessoa com deficiência e das suas relações afetivas e sociais (reabilitação psicossocial) e disponibiliza apoio a empresas e instituições, procurando responder aos desafios do presente e do futuro com estratégias de inovação e da competitividade permanentes.

Art.º 5º

VALORES

No âmbito da reabilitação a CERCIGUI procura ser um exemplo de boas práticas, nomeadamente através da eficaz e eficiente utilização dos recursos necessários à promoção da qualidade de vida das pessoas com deficiência. Na concretização de uma sociedade mais inclusiva, a CERCIGUI rege a sua atuação pelos seguintes valores:

Respeito/Ética – Trabalhar de forma transparente, indo ao encontro da condição e características específicas dos clientes e suas famílias, que apoiamos, e dos todos os colaboradores;

Cooperação – Colaborar inter e intra institucionalmente no sentido de alcançar os objetivos comuns subjacentes à atuação dos colaboradores;

Confiança – Criar um ambiente em que todos os colaboradores e clientes se sintam bem, inspirando-nos sempre na generosidade, partilha e respeito pelas especificidades de cada um.

Confidencialidade - Guardar absoluto sigilo de todos os factos e informações relativos à vida da Instituição, designadamente as que respeitam ao direito à privacidade das pessoas, de que tenham conhecimento no exercício das suas funções ou por causa deles.

Rigor – Tomar decisões com base em factos e executar tarefas e registos conforme definido nos procedimentos;

Privacidade – Respeitar os espaços e tempos afetos à fruição dos utentes;

Integridade – Respeitar os deveres e os direitos de todas as partes interessadas e as regras organizacionais de conduta;

Solidariedade – Assumir a interdependência e a ajuda recíproca para a garantia da qualidade dos serviços;

Responsabilidade – Agir de acordo com a missão, as políticas e os requisitos do cargo a justificarem as suas ações.

Inovação – Encontrar novas soluções para as necessidades sociais, com objetivo de resolver problemas de exclusão social, de falta de qualidade de vida e de falta de participação cívica e democrática, encontrando novas soluções e reinventando as atuais para que tenham mais qualidade, mais impacto e mais eficiência.

Art.º 6º

POLÍTICAS ORGANIZACIONAIS

Uma organização Excelente é aquela que alcança resultados superiores através da melhoria contínua dos serviços que presta, que supera as expectativas dos seus clientes, que é reconhecida pelos seus pares e que é sustentável. Não é fácil ser uma organização Excelente, mas é um desafio que deve ser perseguido por todos.

Pretendemos dar-vos a conhecer as novas políticas da CERCIGUI assentes nos 10 princípios da norma EQUASS que certifica a qualidade dos nossos serviços. Queremos ajudar-vos a perceber através da descrição das mesmas que os objetivos estratégicos da organização são orientados por meio de um conjunto de políticas. Estas fazem a mediação entre a gestão estratégica e a gestão operacional.

P1 - POLÍTICA DA QUALIDADE

A CERCIGUI define que a política da qualidade é a união e conjugação dos objetivos de todas as políticas e controla a concretização dos objetivos da qualidade através da sua avaliação sistemática.

P2 - LIDERANÇA

A CERCIGUI define, implementa e controla o seu compromisso relativo à gestão integrada dos serviços, através da monitorização da sua política e objetivos da qualidade. Procura adequar-se a modelos de gestão cada vez mais eficientes, orientada pelos resultados na busca de uma melhoria contínua efetiva e por modelos de prestação de serviços cada vez mais inclusivos, abrangentes, inovadores e sistemáticos, não só para os clientes, mas também para a comunidade, parceiros e outras entidades interessadas. Ser um agente promotor e dinâmico no desenvolvimento da comunidade é nossa responsabilidade social. Neste âmbito, assume como linha orientadora informar e formar famílias e/ou comunidade para atrair um maior envolvimento efetivo das diferentes partes interessadas, estabelecendo canais de comunicação eficientes e fortalecedores da relação entre todos; organizar diferentes iniciativas e atividades inovadoras na comunidade para melhorar a prestação de serviços.

P3 - RECURSOS HUMANOS

A CERCIGUI define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação e avaliação dos trabalhadores de modo a promover melhoria da sua qualificação e do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração.

P3.1 – QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL: Melhorar os níveis de qualificação/competências dos colaboradores. A qualificação permanente e adequada dos recursos humanos é a essência de um bom serviço prestado.

P3.2 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: Promover a melhoria do desempenho dos colaboradores através da melhoria contínua do processo de avaliação de desempenho e adoção de planos de melhoria profissional.

P3.3 – GESTÃO DE CARREIRAS: Garantir o cumprimento das convenções coletivas de trabalho e motivar os colaboradores, valorizando a retenção dos mais promissores e capacitados.

P3.4 – RECRUTAMENTO E SELEÇÃO: Promover a igualdade de oportunidades na seleção dos candidatos a ocupar um posto de trabalho, cumprindo o estabelecido no Manual de funções.

P3.5 – REMUNERAÇÃO E RECONHECIMENTO: Valorizar e reconhecer colaboradores e voluntários, estimular os contributos individuais, incentivando à participação de todos, preparando e implementando ações de melhoria que visam a melhoria da Qualidade.

P4- DIREITOS

A CERCIGUI define, implementa e controla o seu compromisso relativo à promoção e ao respeito pelos direitos dos clientes, garantindo a autodeterminação; usufruto dos serviços contratualizados; respeito enquanto cidadãos e acesso à informação.

Promover a defesa dos direitos das pessoas com deficiência, adotando a Convenção dos direitos das pessoas com deficiência, no cumprimento dos seus direitos e deveres. Pautar a conduta de todos no respeito da sua dignidade, assegurando a igualdade de oportunidades, não discriminação, autodeterminação e qualidade de vida.

P5 – ÉTICA

A CERCIGUI define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários, a prevenção de abuso físico, mental e financeiro e a organização das práticas que respeitem os valores da organização. Melhorar as condições de higiene, saúde e segurança e conforto da organização e o conhecimento das regras de higiene e segurança para satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes e colaboradores.

P6 – PARCERIAS

A CERCIGUI define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver a dimensão económica, humana e ambiental.

P7 – PARTICIPAÇÃO

A CERCIGUI define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes em todas as atividades da organização; à participação das entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados na procura incessante da melhoria da qualidade de vida e inclusão social dos clientes.

P8- ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA

A CERCIGUI define, implementa e controla o seu compromisso relativo à atenção dada a todos os clientes que apoiamos, encarando cada um como o centro da nossa actuação na promoção da sua qualidade de vida. Promover a participação de clientes e/ou significativos no planeamento e avaliação dos serviços prestados, unindo todos os esforços para a satisfação das suas necessidades e expectativas.

P9 – ABRANGÊNCIA

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à inclusão social, envolvendo clientes e colaboradores, orientada para a satisfação das suas necessidades legítimas e em coerência com as necessidades das entidades financiadoras e de outras entidades externas relevantes. Procura criar um contínuo de serviços com um conjunto de respostas que apoiem os seus clientes ao longo do seu percurso de vida, disponibilizando equipas de intervenção multidisciplinares e um conjunto de serviços complementares de suporte realizados em contexto. Promove ações e formação e sensibilização dirigidas a clientes, colaboradores, famílias/significativos que apoiam na concretização da sua missão.

P10 - ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativamente à criação de mecanismos de medição do seu desempenho. Através da análise e comparação (interna e externa) dos resultados obtidos, a organização, sempre que tal se justifique, revê e realinha o seu posicionamento no sentido de garantir que a missão e valores são cumpridos, promovendo a participação de todas as partes interessadas. Diversificar os recursos de financiamento e melhorar a sua eficiência. A procura de novas e mais eficazes fontes de financiamento próprio é uma exigência em termos de sustentabilidade, incentivando toda a equipa de colaboradores na procura de novas soluções e reinventando as atuais para que tenham mais qualidade, mais impacto e mais eficiência.

P11 - INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

A CERCIGUI define, implementa e controla o seu compromisso relativo à melhoria contínua da gestão do sistema da qualidade na prestação dos serviços. A melhoria contínua é materializada na gestão de processos segundo o modelo PDCA. Inovar para melhorar a prestação de serviços é materializado na criatividade e valor que é acrescentado a todas as atividades que desenvolvemos no cumprimento da nossa missão.

CAPÍTULO II

Art.º 7º

ORGÃOS SOCIAIS DA COOPERATIVA

1) São Órgãos Sociais da cooperativa:

- a) Mesa da Assembleia-geral;
- b) Conselho Fiscal;
- c) Direção.

A duração do mandato dos Órgãos Sociais é de dois anos.

2) Mesa da Assembleia-geral

A composição, competência e funcionamento da Mesa da Assembleia-geral encontram-se definidas nos artigos 37º e 38º dos Estatutos.

3) Conselho Fiscal

A composição, competência e funcionamento do Conselho Fiscal encontram-se definidas nos artigos 37º e 38º dos Estatutos.

4) Direção

A composição e competência da Direção encontram-se nos artigos 34º, 35º e 36º dos Estatutos.

- 4.1.** A Direção reúne ordinariamente duas vezes por mês, em dia definido no plano de reuniões geral a afixar expressamente para o efeito e extraordinariamente quando convocada pelo Presidente sempre que necessário.
- 4.2.** A Distribuição dos pelouros pelos elementos da Direção é da responsabilidade do Presidente, devendo obrigatoriamente ser considerados, pelo menos, os seguintes:
 - a) Articulação com as diferentes Respostas Sociais e Serviços;
 - b) Património e Instalações;
 - c) Recursos Humanos;
 - d) Assuntos Cooperativos.
- 4.3.** Os assuntos a submeter à direção pelas diferentes Respostas Sociais e Serviços, ou por qualquer trabalhador individualmente, deverão ser encaminhados pelo Diretor Técnico da RS/Responsável de Serviço, ficando no entanto salvaguardado o acesso direto em casos devidamente fundamentados.

CAPÍTULO III

GESTÃO E ORGANIZAÇÃO

TÍTULO I – GESTÃO

Art.º 8º

INSTRUMENTOS DE GESTÃO

- 1) A gestão da Instituição, perspetiva a realização da sua missão, visão e a consecução dos objetivos e resultados que em cada momento se propõe alcançar, através de um ajustado consumo de recursos.
- 2) A CERCIGUI define e enquadra a sua organização, bem como o seu funcionamento através do cumprimento de alguns instrumentos estratégicos:
 - Código de Ética;
 - Regulamento Interno da Instituição;
 - Regulamentos Internos de Funcionamento das diferentes Respostas Sociais;
 - Normas de Funcionamento dos diferentes Serviços;
 - Manual de Funções;
 - Plano Anual de Atividades;
 - Orçamento Anual;
 - Relatório Anual de Atividades;
 - Relatório Anual de Contas;
 - Projetos;
 - Planos Anuais de Atividades por Resposta Social;
 - Plano Anual de Formação e outros planos de desenvolvimento.
- 3) Todos estes instrumentos são aprovados pela Assembleia-Geral ou direção, em conformidade com as competências atribuídas, a partir de propostas da Direção dos Diretores Técnicos/Responsáveis de Serviço ou dos colaboradores.
- 4) São aprovados pela Assembleia-Geral:
 - Estatutos;
 - Regulamento Interno da Instituição;
 - Plano Anual da Instituição e Orçamento;
 - Relatório Anual de Atividades e Contas;
 - 4.1. São aprovados pela Direção:
 - Regulamentos Internos de Funcionamento das diferentes Respostas Sociais;
 - Relatórios Anuais de atividade por Resposta Social e Serviço;
 - Planos de Formação e outros planos de desenvolvimento;
 - Planos de Atividades anuais por RS.
 - Projetos
- 5) A responsabilidade pela elaboração e apresentação dos instrumentos referidos no ponto 4) compete á Direção.

- 6) A responsabilidade pela elaboração e apresentação dos instrumentos referidos no ponto 4.1) compete aos Diretores Técnicos/Responsáveis de Serviços.

Art.º 9º

NÍVEIS DE RESPONSABILIDADES

- 1) Os níveis de responsabilidades têm por referência os órgãos, cargos ou categorias profissionais que constituem as sedes de decisão da estrutura organizativa da CERCIGUI, em matérias associadas às competências de Gestão e definem o nível subordinado em que pode ser delegada a capacidade de tomada de decisão.
- 2) Constituem sedes de decisão, para além dos Órgãos Sociais da cooperativa:
 - a) O Diretor Técnico da RS/ Responsável de Serviço.
- 3) O Diretor Técnico da resposta social é um elemento nomeado pela direção, a quem compete definir as regras de funcionamento da respetiva RS, assegurando a sua gestão e orientando pedagógica e tecnicamente o trabalho a desenvolver.

Art.º 10º

PRÍNCIPIOS ORIENTADORES DA DELEGAÇÃO DE RESPONSABILIDADES

- 1) A delegação de responsabilidades consiste na possibilidade de determinadas decisões poderem ser atribuídas a níveis subordinados àquelas a quem a responsabilidade foi atribuída.
- 2) A delegação de poderes está sujeita a definição prévia e é sempre formalizada em documento próprio.
- 3) A delegação de responsabilidades baseia-se nos seguintes princípios:
 - Incentivar uma gestão descentralizada, suportada por colaboradores qualificados e responsáveis de modo a atingirem os objetivos propostos;
 - Privilegiar critérios de eficácia, centralizando ou descentralizando a decisão, de acordo com o que em cada caso se considere prioritário;
 - Descentralizar para obter autonomia e rapidez de decisão;
 - Centralizar quando o cunho estratégico ou valor de decisão envolve maior risco ou tenha grande impacto;
 - Descentralizar para assegurar a autonomia dos colaboradores na condução dos seus próprios objetivos, salvaguardando os princípios de coordenação e de não conflitualidades de interesses.
 - Os níveis de responsabilidades não podem ser ultrapassados sem autorização prévia da Direção.
- 4) Constituem sedes de definição dos níveis de responsabilidades:
 - Os Estatutos da instituição;
 - A delegação ou subdelegação de competências de Direção nos Diretores da RS e nos Responsáveis de Serviços.

Art.º 11º

ORGANIZAÇÃO, RESPOSTAS SOCIAIS, SERVIÇOS E OUTROS SERVIÇOS

1) ORGANIZAÇÃO

A CERCIGUI está estruturada por Respostas Sociais que funcionam de modo interdependente, compostas por equipas de trabalho multidisciplinares.

A organização dos postos de trabalho assenta na flexibilidade e na definição clara de funções e respetiva atribuição de responsabilidades e de competências de cada colaborador.

Estas equipas são lideradas pelo respetivo diretor técnico ao qual compete a coordenação e execução dos programas e projetos de trabalho, ficando estes responsáveis pela concretização dos objetivos e metas, previstos no plano de atividades geral e de cada RS.

2) RESPOSTAS SOCIAIS

A CERCIGUI mobiliza um conjunto integrado de recursos humanos, materiais e financeiros para desenvolver uma pluralidade de respostas sociais que concretizam, de diversas formas, a sua missão e visão:

- **CAO** – Centro de Atividades Ocupacionais I/Ponte;
- **CAO** – Centro de Atividades Ocupacionais II/ Sede;
- **CRFP** – Centro de Reabilitação e Formação Profissional;
- **LRE** – Lar Residencial I/Rendufe;
- **LRE** – Lar Residencial II/Ponte;
- **SAD** – Serviço de Apoio Domiciliário;
- **UE** – Unidade Educacional.

3) DEPARTAMENTOS E SERVIÇOS

Na instituição funcionam um conjunto de departamentos e serviços, os quais estão sob a orientação de um responsável, estando estruturados os seguintes:

- Departamento Financeiro;
- Departamento de recursos humanos;
- Departamento de Comunicação e Marketing;
- Departamento de Gestão da Qualidade;
- Departamento Cultural e Desportivo;
- Departamento de Terapias;
- Departamento de Ação Social e Psicologia;
- Serviços Administrativos;
- Serviços de Transportes;
- Serviços de Aproveitamento e Cozinha;
- Serviços de Manutenção e Limpeza.

4) OUTROS SERVIÇOS

- **CRI** – Centro de Recursos para a Inclusão;
- **CRL** – Centro de Recursos Local.

Art.º 12º

FUNÇÕES DOS SERVIÇOS

- 1) Na prossecução da satisfação das necessidades e expectativas dos clientes os diferentes serviços prestados funcionam através de equipas de trabalho, de forma dinâmica e complementar.
- 2) As equipas desenvolvem as suas atividades orientadas para os objetivos definidos e adotam as estratégias mais eficientes e eficazes para os atingir, mobilizando os recursos necessários.
- 3) O responsável de cada serviço assegura o cumprimento dos objetivos pelas equipas, seguindo as orientações estratégicas de gestão.

Constituem responsabilidades dos Diretores Técnicos da RS e dos Responsáveis de Serviços:

- A organização e gestão da respetiva RS ou Serviço;
 - A planificação, orientação e controlo das atividades das diferentes RS ou Serviços;
 - A elaboração de diagnósticos do funcionamento e de propostas de melhoria das diferentes RS e Serviços, bem como das metodologias e instrumentos de trabalho utilizados;
 - Elaborar propostas de bens e serviços a adquirir para o funcionamento das respetivas RS ou Serviços;
 - A gestão dos recursos humanos e técnicos afetos.
- 4) Compete ainda aos Diretores Técnicos da RS e Responsáveis de Serviços assegurar a mediação técnica com a Direção, da respetiva RS ou Serviço;
 - 5) As competências dos Diretores Técnicos da RS e Responsáveis de Serviços decorrem do exercício de cargos de confiança da direção.

CAPÍTULO IV

GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

SECÇÃO I – ADMISSÃO, FUNÇÕES, FORMAÇÃO E RECONHECIMENTO

Art.º 13º

PRINCÍPIOS

- 1) Os recursos humanos da CERCIGUI resultam de:
 - Contratos de trabalho para a estrutura fundamental;
 - Contratos de prestação de serviços, para atividades que não justificam o tempo completo ou se revestem de carácter transitório ou pontual, ou ainda para as atividades que exijam perfis de competências específicas não disponíveis na organização;
 - Voluntários.
- 2) A gestão dos recursos humanos orienta-se pelos seguintes critérios:
 - Processo estruturado de recrutamento e seleção;
 - Conciliação dos interesses da CERCIGUI com os interesses dos colaboradores sempre que possível;
 - Autonomia e responsabilidade dos colaboradores no desempenho das funções atribuídas;
 - Estatuto e progressão nas carreiras e na organização tendo como referencial a tabela do Ensino Particular e Cooperativo.

Art.º 14º

FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

- 1) A CERCIGUI assegura um contínuo investimento na inovação e desenvolvimento de competências dos seus colaboradores, que vai ao encontro das necessidades dos clientes e dos processos da qualidade a que está vinculada.
- 2) Para atingir esses objetivos, é importante a elaboração de planos de desenvolvimento pessoal e de um plano anual de formação.
- 3) No plano de desenvolvimento pessoal é fundamental a iniciativa de cada colaborador na construção do seu próprio percurso. Para isso, será disponibilizado, em cada ano, um crédito de horas e/ou apoio financeiro para, em horário laboral ou pós-laboral, o colaborador realizar formação, frequentar seminários e outras ações.
- 4) A utilização desse crédito cujo montante será estabelecido anualmente, é autorizada pela Direção, mediante proposta fundamentada que caracteriza a formação a efetuar, se não houver inconveniente manifesto para o serviço e a formação proposta for julgada, pelo Diretor Técnico, relevante para o desenvolvimento das competências profissionais do colaborador.
- 5) A CERCIGUI elaborará no início de cada ano um Plano de Formação tendo em conta as oportunidades de formação disponíveis na comunidade ou planeando ela própria ações dirigidas aos seus colaboradores.

Art.º 15º

RECONHECIMENTOS

Este procedimento regula a forma como se processa o reconhecimento de colaboradores e voluntários das diferentes respostas sociais e serviços. A responsabilidade de gestão deste procedimento diz respeito à direção. Após o término do processo de avaliação de desempenho, serão analisados os resultados obtidos, com base nos critérios estabelecidos no procedimento do reconhecimento.

SECÇÃO II – HORÁRIOS

Art.º 16º

NORMAL E DIFERENCIADO

- 1) Os serviços da CERCIGUI encontram-se em funcionamento entre as 08.30 e as 17.30 horas de Segunda a Sexta-feira. O horário de trabalho decorre, genericamente, dentro deste período, com um intervalo para almoço e um intervalo durante a manhã. Os horários de funcionamento das diferentes RS (s) estão definidos nos RI (s) de funcionamento.
- 2) Os horários e os locais de trabalho são estabelecidos pelo Diretor Técnico, ouvida a Direção, podendo ser alterados em função das necessidades da Instituição e da evolução verificada ao nível das atividades e do conteúdo do trabalho a desenvolver. Os horários poderão ser diferenciados, de acordo com a legislação em vigor.
- 3) Para o exercício de funções específicas que o justifiquem e pelo tempo julgado necessário, poderá ser instituído pela Direção, o regime de isenção de horário de trabalho.
- 4) O regime de isenção de horário de trabalho implica que os colaboradores não estão sujeitos aos limites máximos dos períodos normais de trabalho, mas a isenção não prejudica o direito aos dias de descanso semanal, aos feriados obrigatórios e a outros previstos na Lei.
- 5) A realização de horas extraordinárias, com direito a remuneração será exceção e carece de autorização prévia da Direção, mediante fundamentação do respetivo Diretor Técnico de RS e responsável de Serviço.
- 6) As restantes horas extraordinárias sem direito a remuneração, dadas pelos colaboradores, farão parte de um banco de horas gerido pelo Diretor Técnico de RS, de acordo com as necessidades do respetivo serviço.

Art.º 17º

SERVIÇO NO EXTERIOR

- 1) O serviço externo é autorizado pela Direção, em conformidade com a delegação de poderes para o efeito. A Direção poderá delegar esta competência nos Diretores Técnicos de RS /Responsáveis de Serviços.
- 2) Tem início e termo na Instituição, salvo situações especiais em que tal não seja possível e desde que devidamente reconhecidas e autorizadas.
- 3) Deve ser planeado racionalmente, procurando otimizar as deslocações.
- 4) A preparação e autorização, bem como o relatório de trabalho serão formalizados em formulários próprios.
- 5) O pagamento das despesas decorrentes será feito em conformidade com as regras específicas.

SECÇÃO III – FALTAS, FÉRIAS E LICENÇAS

Art.º 18º

TIPO DE FALTAS

- 1) Falta é a ausência do trabalhador durante o período normal de trabalho a que está obrigado. No sentido de se proceder a um adequado controlo de ausências, todas as faltas, totais ou parciais, justificadas ou injustificadas, previsíveis ou imprevisíveis, devem ser regularizadas mediante apresentação da justificação de ausência, sendo entregues nos serviços administrativos os respetivos documentos justificativos da ausência.
- 2) O empregador pode, nos 15 dias seguintes à justificação das faltas, exigir ao trabalhador prova dos factos invocados para a justificação.
- 3) As faltas podem ser justificadas ou injustificadas, podendo as primeiras ser com ou sem retribuição.
- 4) São consideradas faltas justificadas sem perda de retribuição:
 - Por acidente ou doença;
 - Casamento;
 - Prescrição médica em caso de procriação medicamente assistida;
 - Cumprimento de obrigações legais;
 - Assistência inadiável a filhos, enteados, adotados;
 - Deslocação à escola tendo em vista inteirar-se da situação educativa do filho menor;
 - Dádiva de sangue;
 - Motivadas pela prestação de provas em estabelecimentos de ensino, conforme o estatuto trabalhador - estudante;
 - As dadas por candidatos a eleições para cargos públicos, durante o período legal da respetiva campanha eleitoral;
 - As que sejam prévia ou posteriormente autorizadas pelo responsável direto;
 - Motivadas pelo falecimento do cônjuge, parente ou afins e ainda das pessoas que vivam em união de facto ou economia comum com o trabalhador;
 - As que por lei forem como tal qualificadas.
- 1) São consideradas faltas justificadas com perda de retribuição:
 - Dadas por motivo de doença, desde que o trabalhador beneficie de um regime de segurança social de proteção na doença;
 - Dadas por motivo de acidente de trabalho, desde que o trabalhador tenha direito a qualquer subsídio ou seguro;
 - Se o impedimento do trabalhador se prolongar para além de um mês, aplica-se o regime de suspensão do contrato de trabalho por impedimento prolongado (Art.º 296, n.º1 do novo Código do Trabalho, Lei n.º 7/2009 de 12 de Fevereiro);
 - As que por lei forem como tal qualificadas.
- 2) Para tratamento de assuntos pessoais inadiáveis e não previstos na legislação aplicável, no horário normal, poderão os colaboradores ser autorizados pelos diretores técnicos, ocasionalmente, a faltar ao serviço sem perda de remuneração. Estas ausências serão previamente solicitadas e autorizadas, salvo em situações em que tal tenha sido manifestamente impossível, caso em que são justificadas imediatamente após o retorno ao serviço.

- 3) Na aplicação deste regime de exceção, serão tidos em consideração o mérito profissional de cada colaborador, bem como a sua disponibilidade e grau de cooperação com a Instituição. Nesta situação poderá ser utilizado o banco de horas.
- 4) São consideradas injustificadas todas as faltas previstas na Lei Geral de Trabalho.
- 5) Para efeito de cálculo de tempos e de eventuais descontos será utilizada a unidade hora.

Art.º 19º

EFEITO DAS FALTAS JUSTIFICADAS

- 1) As faltas justificadas serão objeto ou não de remuneração, conforme o previsto na legislação em vigor e neste regulamento.

Art.º 20º

COMUNICAÇÃO E PROVA SOBRE FALTAS JUSTIFICADAS

- 1) Todas as faltas deverão ser obrigatoriamente comunicadas, oralmente ou por escrito, quando previsíveis, ou no próprio dia. A justificação será entregue no dia em que o colaborador retomar o trabalho, em impresso próprio a fornecer pela Instituição.
- 2) O impresso de justificação de faltas, será entregue nos Serviços Administrativos da Instituição acompanhado da respetiva prova documental, quando for o caso e deverá ser rubricado pelo respetivo Diretor Técnico da RS/Responsável de Serviço ou quem o substitua, sem o qual não será aceite pelos Serviços Administrativos.
- 3) 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 analisados como injustificados com todas as consequências daí inerentes.
- 4) No final do gozo do período de férias, ou de outras licenças, ou ainda quando a ausência ao serviço for justificada por Baixa Médica, deverá ser preenchido o impresso de retorno ao serviço, no dia em que o trabalhador, (qualquer que seja a sua condição ou categoria) retomar as suas funções.

A não observância do estipulado no ponto anterior poderá originar marcação de faltas.

Art.º 21º

EFEITO DAS FALTAS INJUSTIFICADAS

- 1) As faltas injustificadas determinam sempre a perda de retribuição correspondente ao período de ausência.
- 2) Tratando-se de faltas injustificadas a um meio período normal de trabalho diário, o período de ausência a considerar para os efeitos do número anterior abrangerá os dias ou meios dias de descanso ou feriados imediatamente anteriores ou posteriores ao dia ou dias de falta.
- 3) Incorre em infração disciplinar grave o colaborador que:
 - a) Faltar injustificadamente com a alegação de motivo ou justificação comprovadamente falsa;
 - b) Faltar injustificadamente durante cinco dias consecutivos ou dez interpolados no período de um ano.

Art.º 22º

EFEITOS DAS FALTAS NO SUBSÍDIO DE ALIMENTAÇÃO

As faltas dadas a um meio período normal de trabalho diário justificadas, não implicam a perda do direito ao subsídio de refeição.

Art.º 23º

FÉRIAS

- 1) O período de férias a que o colaborador tem legalmente direito, será determinado, sempre que possível, em função das necessidades da CERCIGUI e dos interesses dos colaboradores. Sendo impossível a conciliação referida prevalecem os interesses da CERCIGUI.
- 2) O gozo do período de férias terá lugar durante o ano e de acordo com a lei geral.

Art.º 24º

REGISTO DE PERMANÊNCIA NA INSTITUIÇÃO

- 1) O controlo da permanência na Instituição é feito por meios eletrónicos, através de digipontos, colocados nos estabelecimentos CERCI-Sede e CERCI-Ponte.
- 2) Para o efeito, os colaboradores, através da impressão digital, assinalam o início e o fim de seu período de trabalho diário.
- 3) Eventuais falhas de marcação, da responsabilidade dos colaboradores, poderão ser equiparadas a ausência, se não forem justificadas no próprio dia em que ocorrem, ou no dia seguinte àquele em que ocorram ou em que retomem o serviço.
- 4) A tolerância máxima permitida, são 20 minutos/mês no início da jornada de trabalho.

SECÇÃO IV - INFRACÇÕES DISCIPLINARES

Art.º 25

DEFINIÇÃO

- 1) Considera-se infração disciplinar a violação culposa dos seguintes deveres dos colaboradores, para além dos que constam na legislação laboral aplicável, no Código Cooperativo, Código de Ética, no presente Regulamento ou normas de funcionamento:
 - a) Cumprir com zelo, competência e dedicação as funções que lhes forem atribuídas;
 - b) Respeitar e fazer-se respeitar por todos aqueles com quem profissionalmente tenham de contactar;
 - c) Zelar pelo bom estado de conservação e manutenção do equipamento que lhes for confiado ou colocado à sua disposição;
 - d) Cumprir o horário de trabalho estipulado e proceder ao registo de permanência na Instituição, conforme o previsto;
 - e) Não abandonar o local de trabalho sem autorização;
 - f) Guardar confidencialidade de todos os assuntos da CERCIGUI que sejam do seu conhecimento, enquanto colaborador;

- g) Todos os colaboradores estão obrigados aos deveres do sigilo e confidencialidade no tratamento da informação, em particular informação de clientes;
 - h) O eventual não cumprimento dos preceitos, regras e procedimentos associados ao tratamento dos dados pessoais de clientes pelos colaboradores constitui violação grave dos seus deveres profissionais, considerando-se infração disciplinar grave;
 - i) Não divulgar documentos, ou cópias dos mesmos, adquiridos ou desenvolvidos pela CERCIGUI, bem como software;
 - j) Participar empenhadamente nas ações promovidas pela instituição;
 - k) Respeitar as regras de higiene, saúde e segurança no trabalho
- 2) Em termos regulamentares são previstas as seguintes sanções, por incumprimento do Código Cooperativo, Código de Ética, Regulamento Interno ou outras normas/procedimentos de funcionamento:
- a) Advertência;
 - b) Repreensão por escrito;
 - c) Suspensão;
 - d) Demissão.
- 3) Os procedimentos previstos nas alíneas a) e b) do número anterior são da responsabilidade do Diretor Técnico da RS/Responsável de Serviço, devendo o previsto na alínea b) ser previamente proposto e ratificado pela Direção;
- 4) Os procedimentos previstos nas alíneas c) e d) carecem de instrução de processo acompanhado pelo Consultor Jurídico.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

Art.º 26

DIREITOS

Equidade – Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de direitos ou isento de deveres, em razão de qualquer motivo de discriminação que atende contra os direitos fundamentais do homem.

Participação – Os colaboradores têm o direito de participar, de acordo com as suas funções e responsabilidades, em todos os aspetos da vida da organização, bem como de apresentar aos órgãos de gestão, opiniões, sugestões e reclamações para defesa dos seus direitos e o direito de serem informados, em prazo razoável, sobre o resultado da respetiva apreciação.

Formação e Desenvolvimento – Todos os colaboradores têm direito à formação cultural e técnica, com garantia de igualdades de oportunidade no acesso e no êxito das atividades que, por sua iniciativa ou da organização, se destinem a promover o desenvolvimento das suas competências pessoais e a sua valorização profissional.

Art.º 27

DEVERES

VERACIDADE E RIGOR – Tendo a missão um carácter orientador da conduta de cada colaborador no desempenho das suas funções, estes deverão pautar a sua atuação pelos valores éticos da veracidade e rigor, na promoção da qualidade dos serviços prestados e na contínua satisfação das necessidades dos clientes.

AUTOFORMAÇÃO PERMANENTE – O desenvolvimento pessoal de cada colaborador depende da abertura à mudança e à inovação. Os colaboradores deverão participar de forma empenhada nas ações de valorização profissional promovidas pela Instituição.

COMUNICAÇÃO – A comunicação é um elemento determinante do bom funcionamento do modelo organizacional adotado, garantido a interatividade das pessoas e das equipas e o seu eficaz relacionamento com o exterior.

A comunicação entre a Instituição e outras entidades será feita sempre no plano institucional – entidade a entidade – e a organizada em moldes que garantam a eficácia, a boa imagem e a segurança de processos administrativos, respeitando os regulamentos. A comunicação entre colaboradores – seja horizontal ou vertical – será aberta, honesta, objetiva e isenta.

SIGILO PROFISSIONAL – Os colaboradores deverão respeitar o sigilo profissional, de modo a evitar a divulgação externa. As informações referentes à vida da Instituição não poderão ser usadas em proveito pessoal ou de terceiros.

O dever do sigilo e confidencialidade no tratamento da informação, em particular informação de clientes, cuja consulta e utilização dos dados pessoais relativos aos clientes estão confinadas aos técnicos envolvidos, para efeitos estritamente profissionais, e vedada a qualquer outro colaborador, de acordo com o estipulado nos regulamentos.

UTILIZAÇÃO RACIONAL E ECOLÓGICA DOS RECURSOS – Os colaboradores deverão zelar pela conservação e otimizar a utilização dos recursos que têm ao seu dispor, evitando desperdícios e impactos negativos no ambiente.

Não deverão também utilizar, direta ou indiretamente, quaisquer bens ou propriedade intelectual da Instituição em proveito pessoal ou de terceiros.

PONDERAÇÃO DO INTERESSE E PRESTÍGIO DA INSTITUIÇÃO – O prestígio e os interesses da Instituição na prossecução da sua missão e a sua imagem pública, serão salvaguardadas, nas relações internas e externas, por todos os colaboradores.

SOLIDARIEDADE E COOPERAÇÃO – Os colaboradores manterão e cultivarão um relacionamento correto e cordial entre si, de modo a desenvolver o espírito de equipa e um forte sentido de cooperação. A sensibilidade organizacional, a tolerância ao stress, a solidariedade e interdependência e a cooperação entre todos devem ser complementadas por um saudável espírito crítico.

CONFLITOS DE INTERESSES - Sempre que, no exercício da sua atividade, os colaboradores sejam chamados a intervir em processos de decisão que envolvem direta ou indiretamente outras entidades com quem colaborem ou tenham colaborado, ou pessoas a que estejam ou tenham estado ligados por laços de parentesco ou afinidade, devem comunicar a existência dessas ligações.

CAPÍTULO VI

REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Art.º 28

ACTIVIDADES DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

- 1) As atividades de segurança, higiene e saúde no trabalho constituem, ao nível da organização e por imperativo legal, um elemento determinante da prevenção de riscos profissionais e da promoção da saúde dos colaboradores, pelo que comprometem a CERCIGUI na sua efetiva implementação.
- 2) Para garantir um ambiente de trabalho seguro e com condições de saúde ajustadas, é imprescindível o compromisso dos colaboradores, desde logo cumprindo com zelo e rigor as regras aplicáveis à sua ação.
- 3) Compete à Firma especializada em Higiene e Segurança no Trabalho contratualizada para o efeito e ainda aos Diretores Técnicos das RS/Responsáveis de Serviços desenvolver esforços no sentido de:
 - a) Identificar, avaliar e controlar periodicamente os riscos para a segurança e a saúde nos locais de trabalho;
 - b) Planear e elaborar um programa de prevenção de riscos profissionais;
 - c) Promoção e vigilância da saúde, bem como a organização e manutenção de registos relativos a cada trabalhador;
 - d) Informação e formação sobre os riscos para a segurança e saúde, bem como as medidas de proteção e prevenção;
 - e) Organização dos meios destinados à prevenção e proteção, coletiva e individual e coordenação das medidas a adotar em caso de perigo grave e eminente;
 - f) Afixação de medidas de segurança nos locais de trabalho;
 - g) Análise dos acidentes de trabalho e das doenças profissionais;
 - h) Coordenação de inspeções internas de segurança sobre o grau de controlo dos riscos e sobre a observância das normas e medidas de prevenção nos locais de trabalho.

Art.º 29

EXAMES MÈDICOS

- 1) O Centro deve promover a realização de exames de saúde, tendo em vista verificar a aptidão física e psíquica do colaborador para o exercício da atividade, bem como a repercussão desta e das condições em que é prestada, na saúde do mesmo.
- 2) Serão realizados os seguintes exames médicos, no âmbito da saúde e segurança no trabalho:
 - a) Exames de admissão, antes da admissão ou, se a urgência da admissão o justificar, nos 15 dias seguintes ao início da prestação de trabalho;
 - b) Exames periódicos, anuais para os colaboradores com idade superior a 50 anos, e de dois em dois anos para os restantes colaboradores;
 - c) Exames ocasionais, sempre que haja alterações substanciais nos meios utilizados, no ambiente e na organização do trabalho, suscetíveis de repercussão nociva na saúde do colaborador, bem como no caso de regresso ao trabalho depois de uma ausência superior a 30 dias por motivo de acidente ou doença.

Art.º 30

DEVER DA COOPERAÇÃO

Nos termos da lei, todos os colaboradores devem cooperar para que seja assegurada a saúde e segurança nos locais de trabalho, devendo, nomeadamente:

- 1) Tomar conhecimento da informação e participar nas formações proporcionadas pela Instituição.
- 2) Comparecer aos exames médicos e realizar os testes que visem garantir a saúde e segurança no trabalho.
- 3) Prestar as informações que permitam avaliar, no momento da admissão, a sua aptidão física e psíquica para o exercício das atividades que lhe vão ser atribuídas, bem como sobre os factos ou circunstâncias que visem garantir a sua saúde e segurança, sendo reservada ao médico do trabalho a utilização da informação de natureza médica.
- 4) Utilizar corretamente, e de acordo com as instruções transmitidas, máquinas, aparelhos, instrumentos, substâncias perigosas e outros equipamentos e meios postos à sua disposição, designadamente os equipamentos de proteção coletiva e individual, bem como cumprir os procedimentos de trabalho instituídos.
- 5) Comunicar imediatamente as avarias e deficiências por si detetadas que se lhe afigurem suscetíveis de originar perigo grave e iminente, assim como qualquer defeito verificado nos sistemas de proteção.

Art.º 31

NORMAS DE HIGIENE

A CERCIGUI deve ser um local onde se respeitem as regras fundamentais da higiene, pelo que devem ser adotados comportamentos adequados à sua conservação e à mais salutar utilização das Instalações.

Art.º 32

USO DO TABACO

Nos termos da legislação em vigor:

- 1) É expressamente proibido fumar em qualquer espaço interior dos diversos edifícios da instituição. Nos casos previstos na lei, é possível fumar nos espaços exteriores dos edifícios.
- 2) Esta proibição de fumar estende-se às situações de utilização dos veículos da instituição.
- 3) Sempre que se verifiquem eventuais infrações, a instituição deverá determinar aos fumadores que se abstenham de fumar e, caso não cumpram, chamar as autoridades administrativas ou policiais, as quais devem lavrar o respetivo auto da notícia.
- 4) Todos os utilizadores dos locais em que existam infrações têm o direito de exigir o cumprimento das disposições legais sobre a proibição de fumar, podendo apresentar queixa/reclamação por escrito.

Art.º 33

PREVENÇÃO E CONTROLO DE ALCOOLEMIA

- 1) Pela necessidade de prevenção de riscos profissionais e proteção de terceiros, no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho, poderão ser realizados testes para determinação da Taxa de Álcool no Sangue (TAS) aos colaboradores da instituição.
- 2) Para a realização dos testes será utilizado equipamento certificado pelas entidades competentes.
- 3) Poderão ser sujeitos a determinação da TAS:

- a) Os colaboradores que, por sua iniciativa, pretendam ser sujeitos a este teste;
 - b) Todos os colaboradores, periodicamente e de forma aleatória;
 - c) Os colaboradores que, quando no tempo e no local de trabalho, manifestem comportamentos que indiquem existência de riscos consideráveis para os próprios ou para terceiros, decorrentes de consumo de álcool. Nesta situação os colaboradores serão indicados pelo diretor técnico ou responsável de serviço respetivo e após comunicação à direção;
 - d) Os colaboradores que sofram acidente de trabalho, se o teste for realizado até 1 hora após o sinistro.
- 4) Os testes estão sujeitos a sigilo profissional, sendo garantida a confidencialidade das informações por quem o realiza, sem prejuízo da possibilidade de as informações em causa serem comunicadas, por imposição legal ou para instrução de eventual processo disciplinar, às entidades ou pessoas competentes para o efeito, sendo os visados informados sempre que se verifiquem estas exceções.
- 5) Realizado o teste, o colaborador será imediatamente informado do resultado do mesmo, assinando o documento que contém a informação e o médico do trabalho elaborará ficha de aptidão, determinando sobre a manutenção ou não do trabalhador no serviço.
- 6) Se da aplicação do teste resultar uma taxa igual ou superior a 0,5g/l, o resultado será considerado positivo.
- 7) Sempre que o resultado do teste seja positivo, poderá ser requerida por escrito contraprova pelo colaborador, desde que seja imediatamente após o conhecimento do resultado positivo. A contraprova deverá ser realizada em laboratório credenciado e no prazo máximo de uma hora. Os encargos inerentes à contraprova serão suportados pela instituição, exceto se mantiver o resultado inicial.
- 8) Em face do diagnóstico, serão definidas entre o médico do trabalho e o colaborador, as estratégias de intervenção adequadas a cada caso, sem prejuízo das ações de controlo, pela instituição, do cumprimento dos deveres profissionais do colaborador, bem como do eventual sancionamento que lhe for aplicável.
- 9) Neste âmbito aplicam-se todas as disposições e procedimentos previstos na legislação aplicável.

Art.º 34

NORMAS DE SEGURANÇA

Devem ser respeitadas as normas básicas de segurança em todos os locais de uso comum, bem como, cumpridas rigorosamente todas aquelas que são inerentes a cada espaço específico e que serão aí devidamente afixadas.

TÍTULO II – INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Art.º 35

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A natureza do trabalho na Instituição implica a utilização de dados de natureza pessoal, merecedores do maior respeito, cuja consulta e utilização é reservada aos técnicos que integram a equipas de trabalho, dentro de regras estabelecidas em cada RS/Serviço, ficando assim vedada a qualquer outro colaborador.

Art.º 36

GESTÃO DA INFORMAÇÃO GERAL

No que diz respeito a outro tipo de informação, de relacionamento no âmbito global do funcionamento da CERCIGUI, observar-se-á o seguinte:

- 1) No caso de se tratar de informação global, política ou estratégica, ou de um relacionamento no plano institucional, esta será da responsabilidade da Direção;
- 2) As informações de carácter técnico, decorrentes de relacionamento com técnicos ou clientes, serão prestadas pelos Diretores Técnicos da RS/Responsáveis de Serviços;
- 3) Outras informações de carácter meramente operacional e imediato, poderão ser fornecidas pelas pessoas que contactam com o público nos locais de receção ou telefone.

Dada a relevância estratégica da prestação de informações sobre a CERCIGUI, esta deverá ser objeto de um tratamento rigoroso, profissional e competente em todas as circunstâncias.

Art.º 37

GESTÃO DA COMUNICAÇÃO

O plano de comunicação adotado pela CERCIGUI, constitui uma ferramenta fundamental na regulação dos fluxos de comunicação interna e externa. Como tal, ela deve ser objetiva, isenta, profissional e ajustada às necessidades.

Os instrumentos de comunicação interna podem assumir diferentes designações, consoante o seu conteúdo e finalidade:

Explicações e solicitações: contém orientações ou diretivas de carácter normativo e emanam da Direção ou dos Diretores Técnicos;

Informações Gerais ou específicas/Comunicações Internas: contém informação sobre matérias e factos relevantes para a vida da CERCIGUI e para os seus colaboradores e emanam da Direção ou dos Diretores Técnicos;

Convocatórias: solicitam a participação das partes interessadas nas diferentes atividades da organização.

As informações gerais ou específicas, bem como as explicações e solicitações e as convocatórias poderão ser distribuídas pelos destinatários ou afixadas nos locais existentes para o efeito, vinculando essa divulgação pública, os seus destinatários.

A afixação de documentos no interior da Instituição, de iniciativa dos colaboradores, carece de autorização prévia do Diretor Técnico da RS. Estes terão que ser afixados nos locais definidos para o efeito (placards existentes nos diferentes edifícios).

A comunicação externa entre a CERCIGUI e outras entidades deverá seguir as seguintes linhas de orientação:

- 1) As comunicações escritas – ofícios e relatórios – terão em consideração os seus grandes vetores de qualidade: rigor técnico e qualidade de linguagem;
- 2) Os documentos escritos de comunicação com o exterior serão assinados pela Direção ou por quem tenha competência delegada. Os documentos de carácter técnico serão assinados pelos responsáveis pela sua elaboração;
- 3) O endereço da Instituição não deve ser utilizado para envio/receção de correspondência de natureza pessoal.

Art.º 38

NORMAS DE UTILIZAÇÃO DOS MEIOS DE TELECOMUNICAÇÕES

A CERCIGUI dispõe de meios eletrónicos de telecomunicações que constituem importantes instrumentos de trabalho, os quais devem ser usados comedido, em função das necessidades.

TELEFONE/FAX

O acesso à rede telefónica exterior é feito mediante solicitação ao telefonista/rececionista. Por deliberação da Direção e quando a necessidade o justificar, poderão existir telefones de acesso direto com o exterior.

Todas as comunicações com o exterior serão registadas informaticamente pela central telefónica.

A expedição/receção de comunicações/documentos, via fax é assegurada pelos Serviços Administrativos.

A utilização daqueles meios pelos colaboradores para fins particulares, só deve acontecer em casos pontuais, de manifesta necessidade e urgência, com prévia autorização do Diretor Técnico da RS.

CORREIO ELETRÓNICO

INTERNO

Constitui uma ferramenta de trabalho importante que deverá ser utilizada sempre que possível, para reduzir os contactos telefónicos, as deslocações e utilização de recursos humanos, bem como as interrupções que daí decorrem.

EXTERNO

A sua utilização faz-se para comunicações de âmbito profissional, no decorrer das atividades e enquanto colaboradores da CERCIGUI, estando vedada para outros fins, salvo em situações devidamente autorizados.

A sua utilização requer o uso da password de acesso, pessoal e intransmissível, constituindo-se os titulares únicos responsáveis pela respetiva utilização.

Os colaboradores assumem responsabilidade ética, cível e criminal pelo eventual uso doloso.

INTERNET

O acesso à internet é disponibilizado no posto de trabalho, aos colaboradores cujas funções o justifiquem.

A Internet nos postos de trabalho será apenas utilizada para consultas, pesquisas e atualizações de informação diretamente relacionadas com as atividades de cada colaborador, não sendo permitida a sua utilização para outros fins.

REDE INFORMÁTICA DA CERCIGUI - SEDE

Destina-se a facilitar e agilizar a comunicação entre colaboradores das diferentes RS e entre os Serviços, carecendo a sua eficácia e segurança de uma correta utilização.

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.

Os utilizadores da rede informática apenas poderão aceder aos diretórios e subdiretórios institucionalmente definidos, de acordo com o estatuto e permissões atribuídos, sendo responsáveis por danos causados por eventuais tentativas de acesso abusivo.

Todo o trabalho produzido pelos colaboradores nos computadores pessoais deve ficar residente no seu diretório da rede. De forma a não sobrecarregar a capacidade de armazenamento dos computadores, devem os utilizadores fazer uma boa gestão dos arquivos, limpando regularmente os conteúdos não necessário.

Art.º 39

NORMAS DE UTILIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES E SERVIÇOS

INSTALAÇÕES

A utilização de instalações por terceiros carece de autorização da Direção, não sendo de equacionar qualquer cedência que ponha em causa o normal funcionamento da Instituição.

VIATURAS

A utilização de viaturas da CERCIGUI para efeito de deslocações para o exterior, bem como as condições de cedência de viaturas, está sujeita às normas constantes das Normas de Funcionamento do Serviço de Transportes.

EDIÇÃO DE MATERIAIS

A utilização dos meios de cópia será feita apenas para fins de serviço e de forma racional, isto é, na estrita medida das necessidades, e está sujeita às normas processuais definidas.

Tal utilização ocorrerá no âmbito do trabalho das RS ou Serviços sendo, por consequência, regulada pelos respetivos Diretores Técnicos/Responsáveis de Serviços a quem compete exercer o controlo de utilização.

AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

Para a realização das atividades e prossecução dos objetivos da CERCIGUI, disponibilizam-se os bens e serviços julgados necessários, os quais devem ser usados de forma ajustada, evitando-se desperdícios.

Os bens e serviços a adquirir serão propostos de acordo com as tipologias estabelecidas.

A Direção poderá delegar nos Diretores Técnicos da RS/Responsáveis de Serviços, competência para procederem à aquisição de matérias-primas indispensáveis ao funcionamento das respetivas RS /Serviços. Os Diretores Técnicos das RS/Responsáveis de Serviços poderão subdelegar competências nos seus colaboradores para os efeitos antes referidos.

Todas as aquisições serão efetuadas através de requisição, segundo modelo em uso na Instituição.

CANTINA

A CERCIGUI dispõe de cantina onde é servido o almoço. Devem respeitar-se as regras de conveniência social e de conservação dos equipamentos, nomeadamente arrumando com cuidado o tabuleiro no final da refeição.

Os profissionais que queiram almoçar na cantina deverão cumprir os procedimentos propostos pelo Responsável e aprovados pela Direção da Instituição.

Art.º 40

CONSERVAÇÃO E REPARAÇÃO DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

- 1) As Instalações e equipamentos deverão ser utilizados de modo a manter-se em bom estado de conservação.
- 2) Os colaboradores devem adotar posturas que garantam o uso adequado e seguro e a longevidade dos equipamentos e instalações.
- 3) Aos Diretores Técnicos da RS /Responsáveis de Serviços compete o dever estrito de promover e garantir o estabelecimento nos números anteriores.

TÍTULO III – SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES

Art.º 41

PRINCÍPIOS

- 1) A todas as partes interessadas (clientes, colaboradores, famílias/significativos, parceiros, fornecedores, financiadores e comunidade em geral) será assegurado um sistema de apresentação de sugestões e reclamações sobre o seu funcionamento.
- 2) Estas deverão ser efetuadas por escrito em documento específico, situado junto das caixas de sugestões e reclamações e/ou formulário existente no site organizacional.
- 3) As sugestões/reclamações apresentadas por todas as partes interessadas devem merecer uma análise cuidada para apurar a sua fundamentação e gerar uma reação apropriada pelos responsáveis e traçar o plano de melhoria adequado.

Art.º 42

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

- 1) O livro de reclamações constitui uma forma de exercício de cidadania por parte dos clientes e outras partes interessadas consumidores de bens e serviços, proporcionando-lhes a possibilidade de reclamar no local onde a ocorrência se verificou.
- 2) Nos Serviços Administrativos da Instituição ou nas respostas sociais descentralizadas da sede, encontra-se disponível um “**Livro de Reclamações**” nos termos da legislação em vigor, que deverá ser disponibilizado aos clientes e outras partes interessadas imediatamente a seguir à sua solicitação. O funcionário que receber a solicitação do livro deverá informar sobre o destinatário da sua reclamação e do prazo para a apresentação da mesma, bem como informar sobre quem irá apreciar a reclamação e o respetivo prazo de resposta.
- 3) Quando o cliente não reúna condições para o preenchimento da reclamação, poderá solicitar ajuda de outras pessoas, como familiares/significativos, amigos ou de um colaborador da CERCIGUI, o qual se compromete ao dever de confidencialidade e sigilo.
- 4) No momento da reclamação, deverá ser entregue ao cliente o duplicado da mesma.
- 5) De todas as reclamações recebidas devem os diretores técnicos ou responsáveis de serviço, consoante o caso, informar de imediato a Direção, a qual se comprometerá a dar o devido tratamento às reclamações de acordo com as normas e prazos legais.

CAPÍTULO VII

CASOS OMISSOS

Os casos Omissos no presente Regulamento serão objeto de deliberação específica da Direção e da Lei Geral.

ABREVIATURAS

RI – Regulamento Interno

RS – Resposta social

Aprovado na Assembleia Geral de 27 de março de 2015

A Direção

