



REGULAMENTO INTERNO

ÍNDICE

PRINCÍPIOS GERAIS		Pág. 3
	CAPÍTULO I	
Art.º 1º - Finalidade		Pág. 3
Art.º 2º - Âmbito		
	CAPÍTULO II	
Art.º 3º - Órgãos Sociais da Cooperativa		Pág. 3
	CAPÍTULO III	
	GESTÃO E ORGANIZAÇÃO	
	TÍTULO I – GESTÃO	
Art.º 4º - Modelo e Instrumentos de Gestão		Pág. 4
Art.º 5º - Níveis de Responsabilidades		Pág. 5
Art.º 6º - Princípios Orientadores da Delegação de Responsabilidades		Pág. 6
Art.º 7º - Programas, Organização e Serviços		Pág. 7
Art.º 8º - Funções dos Serviços		Pág. 7
Art.º 9º - Espaços de Trabalho		Pág. 8
	TÍTULO II - GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS	
	Secção I - ADMISSÃO, FUNÇÕES E FORMAÇÃO	
Art.º 10º - Princípios		Pág. 8
Art.º 11º - Gestão da colaboração		Pág. 9
Art.º 12º - Formação e Desenvolvimento		Pág. 9
Art.º 13º - Compensação pela Colaboração		Pág. 10
Art.º 14º - Funções Profissionais		Pág. 10
	Secção II - HORÁRIOS	
Art.º 15º - Normal e Diferenciado		Pág. 10
Art.º 16º - Serviço no Exterior		Pág. 11
	Secção III - FALTAS, FÉRIAS e LICENÇAS	
Art.º 17º - Tipo de Faltas		Pág. 11
Art.º 18º - Efeito das Faltas Justificadas		Pág. 12
Art.º 19º - Comunicação e Prova sobre Faltas Justificadas		Pág. 12
Art.º 20º - Efeito das Faltas Injustificadas		Pág. 12
Art.º 21º - Efeitos das faltas no subsídio de alimentação		Pág. 13
Art.º 22º - Férias		Pág. 13
Art.º 23º - Licença sem Vencimento		Pág. 13
Art.º 24º - Registo de Permanência na Instituição		Pág. 13
	Secção IV – INFRACÇÕES DISCIPLINARES	
Art.º 25º - Definição		Pág. 14
	CAPÍTULO IV	
	REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO	
	TÍTULO I - SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE	
Art.º 26º - Actividades de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho		Pág. 14
Art.º 27º - Exames Médicos		Pág. 15

Regulamento Interno

Artº 28º - Dever de cooperação	Pág. 15
Artº 29º - Serviços Clínicos	Pág. 16
Artº 30º - Normas de Higiene	Pág. 16
Artº 31º - Uso do Tabaco	Pág. 16
Artº 32º - Normas de Segurança	Pág. 16
TÍTULO II – INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	
Artº 33º - Gestão da Informação sobre os clientes	Pág. 16
Artº 34º - Gestão da Informação Geral	Pág. 16
Artº 35º - Gestão da Comunicação	Pág. 17
Artº 36º - Normas de utilização dos meios de telecomunicações	Pág. 17
Artº 37º - Normas de utilização das Instalações e Serviços	Pág. 18
Artº 38º - Conservação e Reparação das Instalações e Equipamentos	Pág. 19
Artº 39º - Salvaguarda do Meio Ambiente	Pág. 20
TÍTULO III – DOS SÓCIOS EFECTIVOS DA COOPERATIVA	
Artº 40º - Admissão, Direitos e Deveres	Pág. 20
TÍTULO IV - SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES	
Artº 41º - Princípios	Pág. 21
CAPÍTULO V REVISÃO	
Artº 42º - Anexos e Circulares	Pág. 21

PRINCÍPIOS GERAIS

O Regulamento Interno (RI) tem como objetivo regulamentar o quadro normal de funcionamento da CerciEstremoz ao nível dos Serviços, as relações entre os colaboradores, entre estes e a Direção, entre esta e os formandos, clientes e suas famílias, os cooperantes da cooperativa e as pessoas singulares ou coletivas, públicas ou privadas com quem interage.

Para os Serviços e Respostas Sociais, serão elaboradas Regulamentos Internos das Resposta Sociais e Serviços os quais, depois de aprovadas pela Direção, constituirão parte integrante do presente RI.

As relações entre a Direção, os Colaboradores e os Clientes assentam fundamentalmente no Código de Ética, no Regulamento Interno, nos Regulamentos Internos das Resposta Sociais e Serviços, nos Estatutos, no Código Cooperativo e nas demais disposições legais aplicáveis a uns e a outros.

Todos os Colaboradores e a Direção são solidariamente responsáveis pelo apoio ou pela prestação de serviços nas áreas da Educação, Reabilitação, Formação Profissional, Emprego e Integração sócio-profissional das pessoas com deficiência apoiadas pela CerciEstremoz, bem como por todos os bens patrimoniais colocados à sua responsabilidade e pertencentes à Instituição ou à mesma confiados.

CAPÍTULO I

Art.º 1º - FINALIDADE

O RI tem como finalidade regulamentar a gestão corrente 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.

Artº 2º - ÂMBITO

O RI abrange quer os Órgãos Sociais quer os Colaboradores ao serviço da CerciEstremoz, qualquer que seja o seu vínculo à Instituição, bem como os Formandos, Clientes e respetivos Pais e/ou Encarregados de Educação e todos os cooperantes efetivos da Cooperativa.

CAPÍTULO II

Artº 3º - ORGÃOS SOCIAIS DA COOPERATIVA

1. São Órgãos Sociais da cooperativa:

a) Assembleia Geral;

b) Conselho Fiscal;

c) Direção;

1.1. A duração do mandato dos Órgãos Sociais é de quatro anos.

2. Assembleia Geral

A composição, competência e funcionamento da **Assembleia Geral** encontram-se definidas nos artigos 20º, 21º, 22.ª e 23º dos Estatutos.

3 – Conselho Fiscal

A composição, competência e funcionamento do Conselho Fiscal encontram-se definidas nos artigos 29º, 30º e 21º dos Estatutos.

4 – Direção

A composição e competência da Direção encontram-se definidas nos artigos 25º, 26º, 27º e 28º dos Estatutos.

4.1 - A Direção reúne ordinariamente uma vez por mês, em dia a fixar expressamente para o efeito e extraordinariamente quando convocada pelo Presidente, ou solicitada por dois dos seus membros efetivos.

4.2 - A distribuição de pelouros pelos elementos da Direção é da responsabilidade do Presidente, devendo obrigatoriamente ser considerados, pelo menos, os seguintes:

- a) Articulação com os diferentes Serviços;
- b) Património e Instalações;
- c) Recursos Humanos;
- d) Assuntos cooperativos;

4.3 - Os assuntos a submeter à Direção pelos diferentes Serviços, ou por qualquer trabalhador individualmente, deverão ser sempre encaminhados pelo Diretor Técnico do Serviço ou da Resposta Social ao Diretor Executivo, ficando no entanto salvaguardado o acesso direto em casos devidamente fundamentados.

4.4 – A Direção promoverá trimestralmente uma reunião com os restantes Órgãos Sociais para partilha de informação e avaliação da situação, competindo ao Presidente da Direção proceder à respetiva convocatória.

CAPÍTULO III GESTÃO E ORGANIZAÇÃO

TÍTULO I – GESTÃO

Artº 4º

MODELO E INSTRUMENTOS

1 – A gestão da Instituição orienta-se por um modelo de tipo empresarial, perspetivado para a realização da sua missão e para a consecução dos objetivos e resultados que em cada momento se propõe alcançar, através de um ajustado consumo de recursos, sempre apoiado numa avaliação custo/benefício.

2 – A organização e funcionamento da Instituição é enquadrada por dois tipos de instrumentos de gestão:

Permanentes e estratégicos:

- Código de Ética;
- Regulamento Interno da Instituição;
- Normas de Funcionamento dos Serviços e Respostas Sociais;

Operacionais de duração limitada:

- Plano Anual das Atividades;
- Orçamento Anual;
- Relatório Anual de Atividades;
- Relatório Anual de Contas;
- Projetos;

Regulamento Interno

Planos Anuais de Atividades dos Serviços;

Planos de Formação e outros planos de desenvolvimento.

3 – Todos os instrumentos de gestão são aprovados pela Assembleia Geral ou Direção, em conformidade com as competências atribuídas, a partir de propostas da Direção, do Diretor Executivo, dos Diretores Técnicos das Respostas ou dos colaboradores.

4 – Documentos de carácter estratégico:

Documento	Responsabilidade pela elaboração	Responsabilidade pela aprovação
Estatutos	Direção	Assembleia Geral
Plano Estratégico		
Regulamento Interno		
Normas de Funcionamento dos Serviços e Respostas Sociais	Diretores técnicos	Direção
Código de Ética	Grupo de Trabalho	Direção
Carta de Direitos e Deveres	Grupo de Trabalho	Direção

5 – Documentos Operacionais:

Documento	Responsabilidade pela elaboração	Responsabilidade pela aprovação
Plano de Atividades e Orçamento	Direção	Assembleia Geral
Relatório de Atividades e Contas		
Plano de Atividades das Respostas Sociais/Serviços	Diretores Técnicos	Direção
Plano de Formação e Desenvolvimento de Colaboradores	Grupo de Trabalho	
Plano de Melhoria Contínua	Diretor Executivo/Gestão da Qualidade	
Relatórios das Resposta Sociais/Serviços	Diretores Técnicos	
Relatórios de Melhoria Contínua	Diretor Executivo/Gestão da Qualidade	
Projetos	Responsável do Processo	

Artº 5º

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 CerciEstremoz, 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 Executivo;

b) O Diretor Técnico da Resposta Social / Responsável de Serviço.

3 - O Diretor Executivo é o responsável pela orientação estratégica de gestão da CerciEstremoz, estabelecida pela Direção, assegurando a supervisão técnica e de funcionamento.

3.1 – É da competência do Diretor Executivo:

- ✓ Representar a Cerci Estremoz no âmbito das suas competências ou a pedido da Direção;
- ✓ Coordenar a Equipa Técnica da Instituição;
- ✓ Superintender todos os Serviços;
- ✓ Elaborar propostas, a apresentar à Direção, relativas a projetos, alterações e investimentos, procedendo à respetiva implementação;
- ✓ Deliberar sobre todos os assuntos de gestão corrente, omissos no presente Regulamento.

4- O Diretor Técnico da Resposta Social/Responsável de Serviço é um elemento nomeado para o efeito pela Direção, sob proposta do Diretor Executivo, a quem compete definir as regras internas de funcionamento da respetiva Resposta/Serviço, assegurando a sua gestão e orientando pedagógica e tecnicamente o trabalho a desenvolver e assegurar o cumprimento dos normativos legais que enquadram ou balizam a gestão da Resposta/Serviço.

Artº 6º

PRINCÍPIOS ORIENTADORES DA DELEGAÇÃO DE RESPONSABILIDADES

- 1 – A delegação de responsabilidades consiste na possibilidade de determinadas decisões poderem ser atribuídas a níveis subordinados àqueles a quem a responsabilidade foi atribuída.
- 2 – A delegação de responsabilidades está sujeita a definição prévia e é sempre formalizada em documento próprio.
- 3 – A delegação de responsabilidades baseia-se nos seguintes princípios:
 - a) Incentivar uma gestão descentralizada, suportada por colaboradores qualificados e responsáveis para mobilizarem os meios atribuídos e conduzirem as atividades de modo a atingirem os objetivos propostos;
 - b) 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 objetivos, salvaguardando os princípios de coordenação e de não conflitualidades de interesses.
 - c) Os níveis de responsabilidade não podem ser ultrapassados sem autorização prévia da Direção.
- 4 – Constituem sedes de definição dos níveis de responsabilidade:
 - a) os Estatutos da Instituição;
 - b) a delegação de competências atribuídas pela Assembleia Geral à Direção;
 - c) a delegação de competência da Direção no Diretor Executivo;
 - d) a delegação ou subdelegação de competências da Direção e/ou Diretor Executivo nos Diretores Técnicos das Respostas/Responsáveis de Serviços.

Artº 7º

PROGRAMAS, ORGANIZAÇÃO E SERVIÇOS

1 – PROGRAMAS/RESPOSTAS/SERVIÇOS

A CerciEstremoz mobiliza um conjunto integrado de recursos – humanos, materiais e financeiros – para desenvolver uma pluralidade de Programas que concretizam, de diversas formas, a sua missão:

- a) CQE – Centro de Qualificação e Emprego;
- b) CAO- Centro de Atividades Ocupacionais;
- c) LR - Lar Residência;
- d) CRI – Centro de Recursos para a Inclusão;
- e) IP – Intervenção Precoce.

2 – ORGANIZAÇÃO

Estrutura-se em rede flexível de equipas de trabalho multidisciplinares, interagindo organizadamente, segundo a natureza das tarefas pressupostas pelos Programas;

A organização dos postos de trabalho apresenta-se flexível e fluida e baseia-se na atribuição de responsabilidades e de papéis – em vez de atividades a desempenhar por cada colaborador;

Preconiza a atribuição de competências de coordenação da execução dos programas e projetos de trabalho nos Diretores Técnicos, ficando estes responsabilizados pela realização dos objetivos de cada Resposta, em estrita colaboração com o Diretor Executivo.

3 – SERVIÇOS

Na Instituição funcionam um conjunto de Serviços, os quais estão sob a orientação de um responsável, estando estruturados os seguintes:

- a) Serviços Administrativos e Financeiros;
- b) Serviços de Transportes;
- c) Serviços de Alimentação;
- d) Serviços de Higiene e Limpeza;

Art. 8º

FUNÇÕES DOS SERVIÇOS

1 – Os Serviços são constituídos por equipas de trabalho, intervindo de forma interativa e complementar na prestação de serviços integrados, para apoiar a satisfação das necessidades dos clientes.

2 – As equipas desenvolvem as suas atividades com base nos objetivos definidos, adotam as estratégias mais eficazes para os atingir e mobilizam eficientemente os recursos necessários.

3 – Aos Responsáveis de serviços compete assegurar o cumprimento dos objetivos e a consecução dos resultados das equipas, no quadro das orientações estratégicas de gestão estabelecidas pela Assembleia Geral e pela Direção.

Constituem responsabilidades dos Diretores Técnicos e dos Responsáveis de Serviços:

- a) A planificação, orientação e controlo das atividades das Resposta ou Serviços;
- b) A gestão dos recursos humanos e técnicos afetos;
- c) A avaliação do desempenho das equipas e dos colaboradores e a elaboração dos planos de desenvolvimento respetivos e monitorização dos mesmos;
- d) A organização e gestão da Resposta ou Serviço;

Regulamento Interno

- e) A Elaboração de diagnósticos do funcionamento das Respostas ou Serviços e propostas de desenvolvimento, ao nível das Respostas e Serviços, dos produtos desenvolvidos e das metodologias e instrumentos de trabalho utilizados;
- f) Elaborar propostas de bens e serviços a adquirir para o funcionamento das respetivas Respostas ou Serviços.

4 – Compete ainda aos diretores técnicos de cada resposta ou responsáveis de Serviços assegurar assessoria técnica ao Diretor Executivo ou à Direção, no domínio da respetiva Resposta ou Serviço;

5 – As competências dos diretores técnicos da resposta ou responsáveis de Serviços decorrem do exercício de cargos de confiança, pelo que são avocáveis, com a exceção da Intervenção Precoce, em virtude da nomeação do Diretor Técnico ser do SNIPI.

Artº 9º

ESPAÇOS DE TRABALHO

1 – A definição e organização dos espaços de trabalho é feita de acordo com princípios institucionais, carecendo eventuais alterações de autorização prévia.

2 – A organização dos espaços de trabalho é feita de acordo com tipologias e recursos institucionais definidos, obedecendo a critérios de boa organização dos recursos, de asseio e de estética ambiental.

3 – O livre acesso aos espaços de trabalho e de intervenção direta com os clientes, formandos ou utentes, apenas é permitido aos profissionais da Instituição, carecendo de autorização prévia do Diretor Técnico da Resposta/Serviço ou do Diretor Executivo o acesso a familiares, encarregados de educação, cooperantes efetivos da Cooperativa e pessoas externas à Cerci Estremoz.

4 – Para informação e identificação das zonas de acesso restrito, previstas no número anterior, será afixada sinalética apropriada.

5 – No sentido de assegurar em permanência o valor que espaços de trabalho organizados e disciplinados tem para a eficácia do trabalho dos colaboradores, realizar-se-ão regularmente auditorias para verificação do arranjo, asseio e organização dos espaços e recursos de trabalho, constituindo-se os colaboradores responsáveis pela desejada boa ordem.

6 – As auditorias referidas – serão objeto de relatórios de teor dos quais será dado conhecimento aos colaboradores envolvidos e respetivos diretores técnicos ou responsáveis de serviços, devendo os incidentes registados ser tidos em conta na avaliação do desempenho.

TÍTULO II – GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

SECÇÃO I – ADMISSÃO, FUNÇÕES E FORMAÇÃO

Artº 10º

PRINCÍPIOS

1 – Os recursos humanos da Cerci Estremoz resultam de:

- a) Contratos de trabalho para a estrutura fundamental;
- b) Contratos de prestação de serviços, para atividades que não justificam o tempo completo ou se revestem de carácter transitório ou pontual, ou ainda para atividades que exijam perfis de competências específicas não disponíveis na organização;
- c) Voluntários.

2. – A gestão dos recursos humanos orienta-se pelos seguintes critérios:
- a) Elevado nível de exigência e de rigor, relativamente ao seu desempenho;
 - b) Conciliação dos interesses da Cerci Estremoz com os interesses dos colaboradores sempre que possível;
 - c) Confiança na competência dos colaboradores para o desempenho das funções atribuídas, concedendo a máxima autonomia, meios e igual responsabilidades;
 - d) Estatuto e progressão nas carreiras tendo como referencial o empenhamento e a qualidade do desempenho;
 - e) 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.

Artº 11º

GESTÃO DA COLABORAÇÃO

1. Enquanto projeto coletivo que envolve o conjunto de todos os que nele participam, a Cerci Estremoz requer e convida à participação empenhada e competente, à dedicação e à disponibilidade dos seus membros, como fatores decisivos do sucesso organizacional.
2. A qualidade da colaboração, medida em resultados atingidos e em competências disponibilizadas, é assim considerada critério fundamental para determinar as várias formas que assume a compreensão, pela Cerci Estremoz, da colaboração dos seus profissionais.
3. A compensação da colaboração assenta no princípio do reconhecimento diferenciado, em função da qualidade dos desempenhos.
4. Para aferir a qualidade dos desempenhos dos colaboradores e orientar a Cerci Estremoz para o cumprimento da sua missão e dos seus objetivos, poderá ser utilizado, a par de outros instrumentos de avaliação, a “Avaliação do Desempenho”, baseada no manual de funções em vigor na instituição.

Artº 12º

FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

1. No sentido de fazer face aos contínuos desafios colocados pelo contexto social e pelas necessidades dos clientes, a Cerci Estremoz assegura um contínuo esforço de inovação e desenvolvimento das competências dos seus colaboradores, numa filosofia de organização que aprende e que qualifica os seus membros.
2. Constituem eixos fundamentais desta estratégia:
 - a) O apoio contínuo à resolução de problemas no dia-a-dia;
 - b) Os planos de desenvolvimento pessoal;
 - c) O plano anual de formação e desenvolvimento.
3. Constitui fator decisivo a iniciativa dos colaboradores no seu próprio percurso de desenvolvimento. Em conformidade, poderá ser disponibilizado, em cada ano, um crédito de horas para utilização pelos colaboradores para a sua formação, por sua iniciativa, em horário laboral, sem prejuízo do serviço e de acordo com os normativos legais;
4. A utilização desse crédito, cujo montante será estabelecido anualmente, é autorizada pela Direção, mediante proposta fundamentada que caracterize a formação a efetuar, se não houver inconveniente manifesto para o serviço e a formação proposta for julgada, pelo Diretor Executivo, relevante para o desenvolvimento das competências profissionais do colaborador.

Artº 13º

COMPENSAÇÃO PELA COLABORAÇÃO

1. O princípio fundamental que orienta o sistema de recompensas da Cerci Estremoz pela colaboração dos seus profissionais é o do reconhecimento diferenciado, em função da qualidade dessa colaboração.
2. O sistema de compensação pode integrar um conjunto variado de formas, de natureza intrínseca e Extrínseca.
3. Constituem formas intrínsecas dessa compensação:
 - a) Os mecanismos de reconhecimento pela colaboração prestada;
 - b) Os conteúdos das funções atribuídas;
 - c) Os níveis de autonomia e responsabilidade;
 - d) As oportunidades de desenvolvimento profissional;
 - e) A participação na definição dos objetivos estratégicos da Cerci Estremoz e na sua realização;
 - f) O clima organizacional e o estilo de gestão;
 - g) As condições de trabalho.
4. Constituem formas extrínsecas da compensação:
 - a) A remuneração;
 - b) A progressão nas carreiras;
 - c) A promoção a cargos e funções;
 - d) Os incentivos;
 - e) Os recursos disponibilizados.
5. A determinação das formas e montantes, bem como a gestão e aplicação das mesmas, será efetuada pela Direção, ouvido o Diretor Executivo, através de decisões específicas.

Artº 14º

FUNÇÕES PROFISSIONAIS

1. As funções profissionais, os horários e os locais de trabalho, são estabelecidos pelo Diretor Executivo, 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.
2. Se as funções que o colaborador desempenha exigirem deslocações ao exterior, estas serão previamente autorizadas pelo Diretor Executivo ou pelo diretor/responsável da respetiva resposta ou serviço, conforme definição específica anexa ao presente Regulamento.
3. Em conformidade com a legislação aplicável, os colaboradores da Cerci Estremoz estão impedidos de exercer noutras entidades ou organismos, ou a título individual, em acumulação, funções de índole profissional que estejam estritamente relacionadas com aquelas que exercem na Instituição.
4. Poderão, excecionalmente, ser autorizadas acumulações do género referido, sob decisão da Direção, mediante proposta fundamentada.

SECÇÃO II – HORÁRIOS

Artº 15º

NORMAL E DIFERENCIADO

1. A Cerci Estremoz tem em funcionamento diferentes horários de trabalho de acordo com as necessidades da Resposta/Serviço.
2. Os horários poderão ser diferenciados, de acordo com as necessidades de sectores específicos.
3. Para o exercício de funções específicas que o justifiquem e pelo tempo julgado necessário, poderá ser instituído pela Direção, ouvido o Diretor Executivo, 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. Os colaboradores isentos de horário de trabalho têm direito a uma remuneração adicional nos termos definidos na Lei.
6. A realização de horas extraordinárias com direito a remuneração carece de autorização prévia do Diretor Executivo, mediante fundamentação escrita do respetivo Diretor Técnico/Responsável de Serviço.

Artº 16º

SERVIÇO NO EXTERIOR

1. O serviço externo é autorizado pelo Diretor Executivo e/ou Direção, em conformidade com a delegação de poderes para o efeito. O Diretor Executivo poderá sub-delegar esta competência nos Diretores Técnicos das Respostas/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, definidas em anexo a este Regulamento.

SECÇÃO III - FALTAS, FÉRIAS E LICENÇAS

Artº 17º

TIPO DE FALTAS

1. As faltas podem ser **justificadas** ou **injustificadas**.
2. São consideradas faltas **justificadas**, as previstas na Lei Geral de Trabalho.
3. Para tratamento de assuntos pessoais inadiáveis e não previstos na legislação aplicável, no horário normal, poderão os colaboradores ser autorizados, casuisticamente, 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 e, eventualmente, reconhecidas como enquadráveis no regime disposto neste número.

Regulamento Interno

4. Na aplicação deste regime de exceção, serão tidos em consideração o empenhamento e o mérito profissional de cada colaborador, bem como a sua disponibilidade e grau de cooperação com a Instituição.
5. Sem prejuízo do previsto nos números anteriores são consideradas **injustificadas** todas as faltas previstas na Lei Geral de Trabalho.
6. Para efeito de cálculo de tempos e de eventuais descontos será utilizada a unidade hora.

Artº 18º

EFEITO DAS FALTAS JUSTIFICADAS

1. As faltas justificadas serão objeto ou não de remuneração, conforme o previsto na legislação em vigor aplicável.
2. As faltas dadas por motivo de doença, determinam a perda de retribuição por parte da Cerci Estremoz. A assistência à família está sujeita aos tramites e limites de tempos legais.

Artº 19º

COMUNICAÇÃO E PROVA SOBRE FALTAS JUSTIFICADAS

1. Todas as faltas deverão ser obrigatoriamente comunicadas, ao Diretor Técnico/Responsável de Serviço, que a comunicará ao Diretor Executivo, oralmente ou por escrito, no dia anterior, 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. Excecionalmente o impresso referido no ponto anterior poderá dar entrada na Instituição até às 15 horas do dia útil seguinte ao da falta.
 3. O impresso de justificação de faltas citado nos pontos anteriores, 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 Resposta/Responsável de Serviço ou quem o substitua, sem o qual não será aceite pelos Serviços Administrativos.
- Quando o documento de justificação for enviado por via postal, será considerada a data de expedição, desde que a receção se verifique num período máximo de cinco dias a contar da primeira falta.
- A não receção do impresso de justificação de faltas dentro dos prazos estabelecidos poderá dar origem à marcação de faltas injustificadas.
- 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. 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 o retorno ao serviço ser comunicado nos Serviços Administrativos, 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.
- Quando o colaborador retomar o serviço após doença prolongada deverá ser submetido a avaliação pelos Serviços de Saúde contratualizados pela Instituição. A marcação da consulta médica será efetuada pelos Serviços Administrativos.

Artº 20º

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 três dias consecutivos ou seis interpolados no período de um ano.

Artº 21º

EFEITOS DAS FALTAS NO SUBSÍDIO DE ALIMENTAÇÃO

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

Artº 22º

FÉRIAS

1. O período de férias a que o colaborador tem legalmente direito, será determinado, sempre que possível, em função das necessidades da Cerci Estremoz e dos interesses dos colaboradores. Sendo impossível a conciliação referida prevalecem os interesses da Cerci Estremoz.
2. O gozo do período de férias deverá ter lugar, preferencialmente, durante o mês de Agosto, a não ser que, por motivos de serviço, por questões de organização e funcionamento ou por motivos justificados tal não seja possível ou desejável.
3. As férias deverão ser requeridas até ao final do mês de Abril do ano em que vão ser gozadas.

Artº 23º

LICENÇA SEM VENCIMENTO

1. Os colaboradores poderão solicitar, por escrito, licença sem vencimento por período não superior a doze meses, acompanhando o pedido da respetiva fundamentação, ficando o mesmo dependente de autorização da Direção.
2. Este período poderá ser prorrogado, desde que o trabalhador apresente justificação e a Cerci Estremoz não veja inconveniente.
3. Durante o mesmo período suspendem-se os direitos, deveres e garantias das partes que pressuponham a efetiva prestação de trabalho, e a Cerci Estremoz poderá contratar um substituto do trabalhador ausente.

Artº 24º

REGISTO DE PERMANÊNCIA NA INSTITUIÇÃO

1. O controlo da permanência na Instituição é feito por meios eletrónicos, através de um sistema dotado de terminais colocados em cada um dos edifícios.
2. Para o efeito, os colaboradores têm um cartão pessoal e intransmissível, com o qual assinalam o início e o fim de seu período de trabalho diário.

Regulamento Interno

3. Eventuais falhas de marcação, da responsabilidade dos colaboradores, serão 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. Em caso de perda do cartão, ou a sua danificação por mau uso comprovado, deverá o colaborador pagar o custo da renovação do mesmo.
5. A tolerância máxima permitida, no início da jornada de trabalho, é de 15 minutos, a qual poderá acumular até ao limite mensal de 60 minutos.
6. Sendo ultrapassados os limites do número anterior, considerar-se-á como falta, carecendo de justificação para que tenha tratamento diferente, nos termos deste Regulamento e enquadrada nas disposições aplicáveis às faltas.

SECÇÃO IV – INFRAÇÕES DISCIPLINARES

Artº 25º

DEFINIÇÃO

1 – Considera-se infração disciplinar o não cumprimento culposo dos seguintes deveres dos colaboradores, para além dos que constam na legislação laboral aplicável, no Código Cooperativo, Código de Ética, no presente Regulamento e noutras orientações funcionais.

Cumprir com zelo, competência e dedicação as funções que lhes forem atribuídas;

Respeitar e fazer-se respeitar por todos aqueles com quem profissionalmente tenham de contactar;

Zelar pelo bom estado de conservação e manutenção do equipamento que lhes for confiado ou colocado à sua disposição;

Cumprir o horário de trabalho estipulado e proceder ao registo de permanência na Instituição, conforme o previsto;

Não abandonar o local de trabalho sem autorização;

Guardar confidencialidade de todos os assuntos da Cerci Estremoz que sejam do seu conhecimento, resultantes da sua condição de colaborador;

Não divulgar documentos, ou cópias dos mesmos, adquiridos ou desenvolvidos pela Cerci Estremoz, bem como software informático;

Participar empenhadamente nas ações promovidas pela Instituição;

Participar empenhadamente nas ações de valorização profissional proporcionadas pela Instituição;

Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.

2 – Em termos regulamentares são previstas as seguintes sanções, por incumprimento dos Estatutos, Código de Ética, Regulamento Interno ou Normas de Funcionamento das diferentes Respostas:

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 Executivo ou do Diretor Técnico da Resposta/Serviço, devendo o previsto na alínea b) ser previamente proposto e ratificado pela Direção;

4 – Os procedimentos previstos nas alíneas c) e d) carecem da instrução de processo acompanhado pelo Consultor Jurídico e serão objeto de deliberação da Direção.

CAPÍTULO IV REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

TÍTULO I - SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE

Artº 26º

ACTIVIDADES DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE 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.
2. Compete ao Diretor Executivo, aos serviços de medicina no trabalho, à empresa especializada em Higiene e Segurança no Trabalho contratualizadas para o efeito e ainda a todos os Diretores Técnicos das Respostas/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 de 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;

Artº 27º

EXAMES MÉDICOS

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

Exame inicial, aquando da admissão dos colaboradores;

Exames periódicos, anuais para os menores de 18 anos e maiores de 50 anos, e de dois em dois anos para os restantes colaboradores;

Exames ocasionais, sempre que haja alterações substanciais nos meios utilizados, no ambiente e na organização do trabalho, suscetíveis 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.

Artº 28º

DEVER DE COOPERAÇÃO

Regulamento Interno

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 Cerci Estremoz, 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 respetiva 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.

Artº 29º

SERVIÇOS CLÍNICOS

1. Para além das atividades previstas no âmbito do contrato com a Entidade prestadora de serviços de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, os serviços de medicina no trabalho contratados pela Cerci Estremoz prestará ainda apoio a clientes e colaboradores para fazer face a problemas pontuais de saúde, no âmbito da Medicina preventiva e curativa.

2. Tal apoio será, assim, apenas para esse tipo de problemas e não para acompanhamento regular, substituindo o médico de família.

Artº 30º

NORMAS DE HIGIENE

A Cerci Estremoz 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.

Artº 31º

USO DO TABACO

O uso do tabaco, conforme está cientificamente demonstrado, é gerador de doenças graves, além de poder interferir com o direito dos não fumadores a um ambiente saudável. Assim, de acordo com a legislação em vigor:

É proibido fumar nos espaços de intervenção do CAO e Formação Profissional, nos átrios, zonas de passagem e nas casas de banho;

É proibido Fumar no interior do Lar Residência;

É proibido fumar em todos os restantes espaços cobertos.

Artº 32º

NORMAS DE SEGURANÇA

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.

TÍTULO II – INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Artº 33º

GESTÃO DA INFORMAÇÃO SOBRE OS CLIENTES

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/Serviço, ficando assim vedada a qualquer outro colaborador.

Artº 34º

GESTÃO DA INFORMAÇÃO GERAL

No que respeita a outro tipo de informação, de relacionamento no âmbito global do funcionamento da Cerci Estremoz, observar-se-á o seguinte:

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

Tratando-se de relacionamento com técnicos ou clientes, as informações de carácter técnico serão prestadas pelo Diretor Executivo ou Diretores Técnicos/Responsáveis de Serviços.

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

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

Artº 35º

GESTÃO DA COMUNICAÇÃO

1. No modelo de funcionamento adotado pela Cerci Estremoz, a comunicação constitui uma ferramenta fundamental. Como tal, ela deve ser objetiva, isenta, profissional e ajustada às necessidades.

2. A comunicação pode ser interna ou externa, e é regulada de acordo com o plano de comunicação organizacional e as normas que se seguem.

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

- **Ordem de Serviço:** contém orientações ou diretivas de carácter normativo e emanam da Direção;

- **Circular Informativa:** contém informação sobre matérias e factos relevantes para a vida da Cerci Estremoz e para os seus colaboradores e emanam da Direção ou do Diretor Executivo;

- **Informação Interna:** contém informação de carácter operacional entre Respostas/ou Serviços ou entre as Respostas/Serviços e as famílias.

4. A Ordem de Serviço e as Circulares Informativas poderão ser distribuídas pelos destinatários ou afixadas nos locais existentes para o efeito, vinculando essa divulgação pública, os seus destinatários.

5. A afixação de documentos no interior da Instituição, de iniciativa dos colaboradores, carece de autorização prévia do Diretor Executivo.

6. A comunicação externa entre a CerciEstremoz e outras entidades/organizações será feita sempre no plano institucional – entidade a entidade - e organizada nos seguintes moldes:

As comunicações escritas – ofícios e relatórios – 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. Esta referência deverá ser solicitada aos Serviços Administrativos da Instituição

Os documentos escritos de comunicação com o exterior serão assinados pela Direção, pelo Diretor Executivo ou por quem tenha competência delegada. Os documentos de carácter técnico, são assinados pelos responsáveis pela sua elaboração.

O endereço da Instituição não deve ser utilizado para envio/receção de correspondência de natureza pessoal, a não ser casos pontuais e de carácter excepcional.

Artº 36º

NORMAS DE UTILIZAÇÃO DOS MEIOS DE TELECOMUNICAÇÕES

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

1. Telefone / Fax

O acesso à rede telefónica exterior é feito somente quando a necessidade o justificar.

A expedição e 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 Executivo e com o pagamento das despesas associadas.

2. 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.

Externo

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

A CerciEstremoz tem associadas ao seu sitio eletrónico caixas de correio para as Respostas Sociais/Serviços e a sua utilização requer o uso da password de acesso, sendo responsável pelo seu uso o Diretor Técnico da Resposta/Responsável de Serviço, constituindo-se os titulares únicos responsáveis pela respetiva utilização.

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

A CerciEstremoz poderá facultar caixas de correio eletrónico para os colaboradores, fora do âmbito Institucional, logo que tecnicamente tal seja possível.

3. Internet

O acesso à *Internet* será disponibilizado no posto de trabalho, aos colaboradores cujas funções o justifiquem. Os restantes colaboradores, formandos e utentes, bem como familiares, poderão aceder

a partir de postos de acesso coletivos, existentes na Instituição, cumprindo as regras gerais de funcionamento previstas para os respetivos espaços.

A *Internet* nos postos de trabalho será apenas utilizada para consultas, pesquisas e atualizações de informação diretamente relacionadas com as atividades de cada colaborador, estando completamente vedada a sua utilização para outros fins e a qualquer título.

Rede informática da Cerciestremoz

Destina-se a facilitar e agilizar a comunicação entre colaboradores 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.

Artº 37º

NORMAS DE UTILIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES E SERVIÇOS

1. Instalações

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

2. Viaturas

A utilização de viaturas da Cerciestremoz 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, anexo ao presente Regulamento.

3. 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 Respostas ou Serviços sendo, por consequência, regulada pelos respetivos Diretores Técnicos/Responsáveis de Serviços a quem compete exercer o controlo de utilização.

4. Aquisição de bens e serviços

Para a realização das atividades e prossecução dos objetivos da Cerciestremoz, 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 e autorizados pela Direção.

A Direção poderá delegar no Diretor Executivo competência para proceder à aquisição de matérias primas indispensáveis ao funcionamento das respetivas Respostas/Serviços.

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

5. Refeitório

A Cerciestremoz dispõe de refeitório, que funciona nos horários previstos e afixados no local, 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.

Está ao serviço de todos quantos trabalham ou

frequentam a Cerciestremoz, devendo ser respeitadas as regras seguintes:

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 profissionais e clientes:

respeitar o horário de funcionamento;

evitar comportamentos inadequados e barulhentos;

evitar aglomerações excessivas, desagradáveis e inconvenientes, porque provocam tempos de espera demasiado prolongados;

Os profissionais que queiram almoçar no refeitório da instituição, deverão cumprir os procedimentos propostos pelo Responsável e aprovados pela Direção da Instituição.

Artº 38º

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 das Respostas/Responsáveis de Serviços compete o dever estrito de promover e garantir o estabelecido nos números anteriores.

Artº 39º

SALVAGUARDA DO MEIO AMBIENTE

1. O direito a um ambiente sadio e ecologicamente equilibrado, implica também o dever de o defender.
2. 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 atividades e objetivos.
 - prevenir e controlar a poluição, promovendo a qualidade ambiental como condição para a qualidade de vida.
3. Os colaboradores deverão assim contribuir para a política de recolha seletiva de lixos e para a utilização racional dos recursos, designadamente da água, da energia e do papel.

TÍTULO III – DOS COPERANTES

Artº 40º

ADMISSÃO, DIREITOS E DEVERES

1. A admissão, direitos e deveres dos cooperantes Efetivos da Cooperativa encontram-se definidos no Capítulo III dos Estatutos.
2. A admissão de cooperantes é da exclusiva responsabilidade da Direção.

Regulamento Interno

3. O incumprimento por parte dos cooperantes dos deveres previstos nas Normas de Funcionamento das Respostas Sociais/Serviços, no Regulamento Interno, nos Estatutos e no Código Cooperativo, implicará a aplicação de uma das seguintes sanções:
 - a) Advertência;
 - b) Suspensão dos direitos pelo período de um ano;
 - c) Exclusão;
4. A aplicação de qualquer sanção, com exceção da prevista na alínea a), será precedida de processo escrito onde conste a matéria de facto, os procedimentos adotados e a sanção proposta.
5. Nos termos do Código Cooperativo, a aplicação das sanções previstas é da responsabilidade da Assembleia Geral sob proposta da Direção.
6. Constituem condições suscetíveis de aplicação de **Advertência**:
 - a) A ausência de resposta a solicitações emanadas da Instituição;
 - b) O não cumprimento de regras estabelecidas nas Normas de Funcionamento das Respostas Sociais/Serviços, no Código de Ética ou no Regulamento Interno;
7. Constituem condições suscetíveis de aplicação de **Suspensão de Direitos ou Exclusão**:
 - a) A tomada de posições que ostensivamente ponham em causa a imagem ou o bom nome da CerciEstremoz, dos seus clientes e colaboradores;
 - b) A reincidência em situações anteriormente objeto de sanções.
 - c) A tomada de posições ou a prática de atos gravosos à luz dos Estatutos e do Regulamento Interno da CerciEstremoz.
8. A proposta de exclusão será fundamentada e notificada por escrito ao cooperador faltoso com uma antecedência mínima de sete dias em relação à data da Assembleia Geral que sobre ela deliberará.

TÍTULO IV - SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES

Artº 41º

PRINCÍPIOS

1. Aos clientes e colaboradores da CerciEstremoz será assegurado um sistema de apresentação de opiniões e sugestões sobre as Respostas Sociais /Serviços e seu funcionamento.
2. As reclamações apresentadas devem merecer uma análise cuidada para apurar a sua fundamentação e gerar uma reação apropriada pelos responsáveis.
3. Junto Serviços Administrativos da Instituição, encontra-se disponível uma caixa de Sugestões/Reclamações, devendo ainda ser utilizada, no âmbito da gestão da qualidade a plataforma informática disponível na instituição.
4. De todas as reclamações existentes devem os responsáveis, consoante o caso, informar o Diretor Executivo ou a Direção, esclarecendo o respetivo teor e comunicando o seguimento dado à questão.

CAPÍTULO V

REVISÃO

Artº 42º

ANEXOS E CIRCULARES

Regulamento Interno

1. Definições e determinações relativas a matérias constantes do Regulamento, bem como eventuais alterações pontuais às suas disposições, serão estabelecidas sob a forma de anexos.
2. As orientações e disposições de carácter operacional serão transmitidas pela Direção , oralmente ou através dos instrumentos de comunicação.
3. Os casos Omissos no presente Regulamento serão objeto de deliberação específica da Direção.



Regulamento Interno