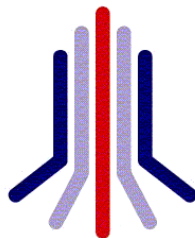


Regulamento Interno

Aprovado em Assembleia Geral Ordinária

de 26 de Março de 2004



CERCIAG

Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda, C.R.L.

Raso de Paredes
3750-316 Águeda

Tel: 234 612 020

Fax: 234 612 022

E-Mail: cerciag@cerciag.pt

Regulamento Interno

PRINCÍPIOS GERAIS	04
<u>CAPÍTULO I</u>	
Art.º 1º - Finalidade	05
Art.º 2º - Âmbito	05
<u>CAPÍTULO II</u>	
Art.º 3º - Órgãos Sociais da Cooperativa	05
<u>CAPÍTULO III</u>	
GESTÃO E ORGANIZAÇÃO	
TÍTULO I - GESTÃO	
Art.º 4º - Modelo e Instrumentos de Gestão	07
Art.º 5º - Níveis de Responsabilidades	08
Art.º 6º - Princípios Orientadores da Delegação de Responsabilidades	09
Art.º 7º - Programas, Organização e Serviços	10
1 - Programas/Unidades	10
2 - Organização	11
3 - Serviços	11
Art. 8º - Funções dos Serviços	11
Art.º 9º - Espaços de Trabalho	12
TÍTULO II - GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS	
Secção I - ADMISSÃO, FUNÇÕES E FORMAÇÃO	
Art.º 10º - Princípios	13
Art.º 11º - Gestão da colaboração	14
Art.º 12º - Formação e Desenvolvimento	15
Art.º 13º - Compensação pela Colaboração	15
Art.º 14º - Funções Profissionais	16
Secção II - HORÁRIOS	
Art.º 15º - Normal e Diferenciado	17
Art.º 16º - Serviço no Exterior	17
Secção III - FALTAS, FÉRIAS e LICENÇAS	
Art.º 17º - Tipo de Faltas	18
Art.º 18º - Efeito das Faltas Justificadas	19
Art.º 19º - Comunicação e Prova sobre Faltas Justificadas	19
Art.º 20º - Efeito das Faltas Injustificadas	20



Artº 21º - Efeitos das faltas no subsídio de alimentação	21
Artº 22º - Férias	21
Artº 23º - Licença sem Vencimento	21
Artº 24º - Registo de Permanência na Instituição	22

Secção IV – INFRACÇÕES DISCIPLINARES

Artº 25º - Definição	23
----------------------------	----

CAPÍTULO IV

REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

TÍTULO I - SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE

Artº 26º - Actividades de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	24
Artº 27º - Exames Médicos	25
Artº 28º - Dever de cooperação	25
Artº 29º - Serviços Clínicos	26
Artº 30º - Normas de Higiene	26
Artº 31º - Uso do Tabaco	26
Artº 32º - Normas de Segurança	27

TÍTULO II – INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Artº 33º - Gestão da Informação sobre os clientes	27
Artº 34º - Gestão da Informação Geral	27
Artº 35º - Gestão da Comunicação	28
Artº 36º - Normas de utilização dos meios de telecomunicações	29
Artº 37º - Normas de utilização das Instalações e Serviços	31
Artº 38º - Conservação e Reparação das Instalações e Equipamentos	33
Artº 39º - Salvaguarda do Meio Ambiente	33

TÍTULO III – DOS SÓCIOS EFECTIVOS DA COOPERATIVA

Artº 40º - Admissão, Direitos e Deveres	34
---	----

TÍTULO IV - SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES

Artº 41º - Princípios	36
-----------------------------	----

CAPÍTULO V

REVISÃO

Artº 42º - Anexos e Circulares	36
--------------------------------------	----

Regulamento Interno

PRINCÍPIOS GERAIS

O Regulamento Interno (RI) tem como objectivo regulamentar o quadro normal de funcionamento da Instituição ao nível das várias Unidades e Serviços, as relações entre os seus trabalhadores, entre estes e a Direcção, entre esta e os alunos, formandos, utentes e suas famílias, os sócios efectivos da Cooperativa e as pessoas singulares ou colectivas, públicas ou privadas com quem interage.

Para as Unidades ou Serviços, serão elaboradas Normas de Funcionamento sectoriais as quais, depois de aprovadas pela Direcção, constituirão parte integrante do presente RI.

As relações entre a Direcção, os Colaboradores e os Clientes assentam fundamentalmente no Código de Ética, no Regulamento Interno, nos Estatutos da Cooperativa, no Código Cooperativo e nas demais disposições legais aplicáveis a uns e a outros.

A organização pedagógica obedecerá a um projecto global único, ressaltando especificidades próprias existentes nas Unidades.

Todos os Colaboradores e a Direcção são solidariamente responsáveis pela Educação, Reabilitação, Formação Profissional, Emprego e Integração sócio-profissional das pessoas com deficiência apoiadas pela CERCIAG, 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 o dia a dia 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 CERCIAG, qualquer que seja o seu vínculo à Instituição, bem como os Alunos, Formandos, Utentes e respectivos Pais e/ ou Encarregados de Educação e todos os Sócios efectivos da Cooperativa.

CAPÍTULO II

Art.º 3º - ORGÃOS SOCIAIS DA COOPERATIVA

1. São Órgãos Sociais da cooperativa:

- a) Mesa da Assembleia Geral;**
- b) Conselho Fiscal;**
- c) Direcção;**
- c) Conselho Geral.**

1.1. 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 18º, 19º e 20º dos Estatutos.

3 - Conselho Fiscal

A composição, competência e funcionamento do Conselho Fiscal encontram-se definidas nos artigos 24º e 25º dos Estatutos.

4 - Direcção

A composição e competência da Direcção encontram-se definidas nos artigos 21º, 22º e 23º dos Estatutos.

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

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

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

4.3 - Os assuntos a submeter à Direcção pelas diferentes Unidades e Serviços, ou por qualquer trabalhador individualmente, deverão ser sempre encaminhados pelo Coordenador de Unidade/Responsável de Serviço ao Director Geral, ficando no entanto salvaguardado o acesso directo em casos devidamente fundamentados.

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

5 - Conselho Geral

Poderá ser constituído um Conselho Geral, órgão consultivo, sendo a sua composição e funcionamento definidos no artigo 26º dos Estatutos.

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, perspectivado para a realização da sua missão e para a consecução dos objectivos 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 das Unidades e Serviços;

Operacionais de duração limitada:

Plano Anual das Actividades;

Orçamento Anual;

Relatório Anual de Actividades;

Relatório Anual de Contas;

Projectos;

Planos Anuais de Actividades por Unidade e Serviços;

Planos de Formação e outros planos de desenvolvimento.

3 – Todos os instrumentos de gestão são aprovados pela Assembleia Geral ou Direcção, em conformidade com as competências atribuídas, a partir de propostas da Direcção, do Director Geral, dos Coordenadores ou dos colaboradores.

4 – São aprovados pela Assembleia Geral:

Código de Ética;

Regulamento Interno da Instituição;

Plano Anual das Actividades;

Orçamento Anual;

Relatório Anual de Actividades;

Relatório Anual de Contas.

4.1 - São aprovados pela Direcção:

Normas de Funcionamento de Unidades e Serviços;

Planos Anuais de Actividades por Unidade e Serviço;

Relatórios Anuais de Actividades por Unidade e Serviço;

Planos de Formação e outros planos de desenvolvimento.

4.2 - Os Projectos são aprovados pela Direcção que pode, caso o entenda ou a natureza do projecto o justifique, ouvir a Assembleia Geral.

5 - A responsabilidade pela elaboração e apresentação dos instrumentos referidos no ponto 4) compete à Direcção.

6 - A responsabilidade pela elaboração e apresentação dos instrumentos referidos no ponto 4.1) compete aos Coordenadores de Unidades ou Serviços e ao Director Geral.

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 CERCIAG, 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 Director Geral;
- b) O Coordenador de Unidade / Responsável de Serviço.

3 - O Director Geral é o responsável pela orientação estratégica de gestão da CERCIAG, estabelecida pela Direcção, assegurando a supervisão técnica e de funcionamento.

3.1 - É da competência do Director Geral :

- ✓ Representar a CERCIAG no âmbito das suas competências ou a pedido da Direcção;
- ✓ Coordenar a Equipa Técnica da Instituição;
- ✓ Superintender todos os Serviços ;
- ✓ Coordenar as áreas Jurídico - Administrativas e de Recursos Humanos;
- ✓ Elaborar propostas, a apresentar à Direcção, relativas a projectos, alterações e investimentos, procedendo à respectiva implementação;
- ✓ Deliberar sobre todos os assuntos de gestão corrente, omissos no presente Regulamento.

4- O Coordenador de Unidade ou Responsável de Serviço é um elemento nomeado para o efeito pela Direcção, sob proposta do Director Geral, a quem compete definir as regras de funcionamento da respectiva Unidade ou Serviço, assegurando a sua gestão e orientando pedagógica e tecnicamente o trabalho a desenvolver.

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:

- ✓ Incentivar uma gestão descentralizada, suportada por colaboradores qualificados e responsáveis para mobilizarem os meios atribuídos e conduzirem as actividades de modo a atingirem os objectivos propostos;

- ✓ Privilegiar critérios de eficácia, centralizando ou descentralizando a decisão, de acordo com o que em cada caso se considere prioritário:

centralizar para obter ganhos de escala na utilização de recursos e capacidade de negociação;

descentralizar para obter autonomia e rapidez de decisão;

centralizar quando o cunho estratégico ou valor da decisão envolve maior risco ou tenha grande impacto;

descentralizar para assegurar a autonomia dos colaboradores na condução dos seus próprios objectivos, salvaguardando os princípios de coordenação e de não conflitualidades de interesses.

- ✓ Os níveis de responsabilidade não podem ser ultrapassados sem autorização prévia da Direcção.

4 – Constituem sedes de definição dos níveis de responsabilidade:

- ✓ os Estatutos da Instituição;
- ✓ a delegação de competências atribuídas pela Assembleia Geral à Direcção;
- ✓ a delegação ou subdelegação de competências da Direcção nos coordenadores de Unidade e nos Responsáveis de Serviços.

Artº 7º

PROGRAMAS, ORGANIZAÇÃO E SERVIÇOS

1 – Programas/Unidades

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

- ✓ UE- Unidade Educativa;
- ✓ Centro de Formação e Emprego;
- ✓ SI – Serviço de Integração;
- ✓ CAO- Centro de Actividades Ocupacionais;
- ✓ UR - Unidade Residencial;
- ✓ SAD – Serviço de Apoio Domiciliário;
- ✓ GA – Gabinete de Avaliação.

2 – Organização

Estrutura-se em rede flexível de equipas de trabalho multifuncionais, 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 papeis – em vez de actividades a desempenhar por cada colaborador;

Preconiza a atribuição de competências de coordenação da execução dos programas e projectos de trabalho nos Coordenadores de Unidade, ficando estes responsabilizados pela realização dos objectivos de cada Unidade, em estrita colaboração com o Director Geral.

3 – Serviços

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

- ✓ Serviço de Terapias;
- ✓ Serviços Médicos e Sociais;
- ✓ Serviços Financeiros;
- ✓ Serviços Administrativos;
- ✓ Serviços de Transportes;
- ✓ Serviços de Alimentação;
- ✓ Serviços de Lavandaria;
- ✓ Serviços de Higiene e Limpeza;

Art. 8º

FUNÇÕES DOS SERVIÇOS

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

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

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

Constituem responsabilidades dos Coordenadores de Unidade e dos Responsáveis de Serviços:

- ✓ A planificação, orientação e controlo das actividades das Unidades ou Serviços;
- ✓ A gestão dos recursos humanos e técnicos afectos;
- ✓ A avaliação do desempenho das equipas e dos colaboradores e a elaboração dos planos de desenvolvimento respectivos e monitorização dos mesmos;
- ✓ A organização e gestão da Unidade ou Serviço;
- ✓ A Elaboração de diagnósticos do funcionamento das Unidades ou Serviços e propostas de desenvolvimento, ao nível das Unidades e Serviços, dos produtos desenvolvidos e das metodologias e instrumentos de trabalho utilizados;
- ✓ Elaborar propostas de bens e serviços a adquirir para o funcionamento das respectivas Unidades ou Serviços.

4 – Compete ainda aos coordenadores de Unidade ou responsáveis de Serviços assegurar assessoria técnica ao Director Geral ou à Direcção, no domínio da respectiva Unidade ou Serviço;

5 – As competências dos coordenadores de Unidade ou responsáveis de Serviços decorrem do exercício de cargos de confiança, pelo que são avocáveis.

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 directa com os alunos, formandos ou utentes, apenas é permitido aos profissionais da Instituição, carecendo de autorização prévia do Coordenador de Unidade/Serviço ou do Director Geral o acesso a familiares, encarregados de educação, sócios efectivos da Cooperativa e pessoas externas à CERCIAG.

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 objecto de relatórios de teor dos quais será dado conhecimento aos colaboradores envolvidos e respectivos coordenadores de Unidade 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 CERCIAG resultam de:



- ✓ Contratos de trabalho para a estrutura fundamental;
- ✓ Contratos de prestação de serviços, para actividades que não justificam o tempo completo ou se revestem de carácter transitório ou pontual, ou ainda para actividades que exijam perfis de competências específicas não disponíveis na organização;
- ✓ Destacamento e requisição de Educadores de Infância e de Professores de diferentes níveis de ensino, promovido pelo Ministério da Educação, no âmbito dos Acordos celebrados;
- ✓ Voluntários.

2. - A gestão dos recursos humanos orienta-se pelos seguintes critérios:

- ✓ Elevado nível de exigência e de rigor, relativamente ao seu desempenho;
- ✓ Conciliação dos interesses da CERCIAG com os interesses dos colaboradores sempre que possível;
- ✓ Confiança na competência dos colaboradores para o desempenho das funções atribuídas, concedendo a máxima autonomia, meios e igual responsabilidades;
- ✓ Estatuto e progressão nas carreiras tendo como referencial o empenhamento e a qualidade do desempenho;
- ✓ 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 projecto colectivo que envolve o conjunto de todos os que nele participam, a CERCIAG requer e convida à participação empenhada e competente, à dedicação e à disponibilidade dos seus membros, como factores 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 CERCIAG, 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 CERCIAG para o cumprimento da sua missão e dos seus objectivos, poderá ser utilizado, a par de outros instrumentos de avaliação, a grelha de "Avaliação do Desempenho" anexa ao presente Regulamento.

Artº 12º

Formação e Desenvolvimento

1. No sentido de fazer face aos contínuos desafios colocados pelo contexto social e pelas necessidades dos clientes, a CERCIAG 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:

- ✓ O apoio contínuo à resolução de problemas no dia-a-dia;
- ✓ Os planos de desenvolvimento pessoal;
- ✓ O plano anual de formação e desenvolvimento.

3. Constitui factor 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.

4. A utilização desse crédito, cujo montante será estabelecido anualmente, é autorizada pela Direcção, mediante proposta fundamentada que caracterize a formação a efectuar, se não houver inconveniente manifesto para o serviço e a formação proposta for julgada, pelo Director Geral, 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 CERCIAG 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:

- ✓ Os mecanismos de reconhecimento pela colaboração prestada;
- ✓ Os conteúdos das funções atribuídas;
- ✓ Os níveis de autonomia e responsabilidade;
- ✓ As oportunidades de desenvolvimento profissional;
- ✓ A participação na definição dos objectivos estratégicos da CERCIAG e na sua realização;
- ✓ O clima organizacional e o estilo de gestão;
- ✓ As condições de trabalho.

4.Constituem formas extrínsecas da compensação:

- ✓ A remuneração;
- ✓ A progressão nas carreiras;
- ✓ A promoção a cargos e funções;
- ✓ Os incentivos;
- ✓ Os recursos disponibilizados.

5. A determinação das formas e montantes, bem como a gestão e aplicação das mesmas, será efectuada pela Direcção, ouvido o Director Geral, através de decisões específicas.

Artº 14º

Funções Profissionais

1. As funções profissionais, os horários e os locais de trabalho, são estabelecidos pelo Director Geral, ouvida a Direcção, podendo ser alterados em função das necessidades da Instituição e da evolução verificada ao nível das actividades e do conteúdo do trabalho a desenvolver.



2. Se as funções que o colaborador desempenha exigirem deslocações ao exterior, estas serão previamente autorizadas pelo Director Geral ou pelo coordenador/responsável da respectiva Unidade ou Serviço, conforme definição específica anexa ao presente Regulamento.

3. Em conformidade com a legislação aplicável, os colaboradores da CERCIAG estão impedidos de exercer noutras entidades ou organismos, em acumulação, funções de índole profissional que estejam estritamente relacionadas com aquelas que exercem na Instituição.

4. Poderão, excepcionalmente, ser autorizadas acumulações do género referido, sob decisão da Direcção, mediante proposta fundamentada.

Secção II - HORÁRIOS

Artº 15º

Normal e Diferenciado

1. A CERCIAG encontra-se em funcionamento entre as 08.30 e as 17:30 horas de Segunda a Sexta-feira. O horário de trabalho decorre, genericamente, dentro desse período, com um intervalo para almoço.

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 Direcção, ouvido o Director Geral, 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 Director Geral, mediante fundamentação do respectivo Coordenador e/ou Responsável de Serviço.

Artº 16º

Serviço no Exterior

1. O serviço externo é autorizado pelo Director Geral e/ou Direcção, em conformidade com a delegação de poderes para o efeito. O Director Geral poderá sub-delegar esta competência nos Coordenadores de Unidade /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. Aos colaboradores destacados ou requisitados pelo Ministério da Educação, será aplicada a legislação em vigor.



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.
4. Na aplicação deste regime de excepção, 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. São consideradas **injustificadas** todas as faltas previstas na Lei Geral de Trabalho. Aos colaboradores destacados ou requisitados pelo Ministério da Educação, será aplicada a legislação em vigor.
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 objecto 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 CERCIAG. 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, 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. Excepcionalmente 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 respectiva prova documental, quando for o caso e deverá ser rubricado pelo respectivo Coordenador de Unidade/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 recepção se verifique num período máximo de cinco dias a contar da primeira falta.

A não recepção 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 procederá, 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 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.

O impresso referido no ponto I do presente artigo, é distribuído gratuitamente pelos Serviços Administrativos.

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 efectuada 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 CERCIAG e dos interesses dos colaboradores. Sendo impossível a conciliação referida prevalecem os interesses da CERCIAG.

2. Os colaboradores colocados em regime de destacamento ou requisição pelo Ministério da Educação, terão direito aos dias de férias previstos no seu Estatuto Profissional.

3. O gozo do período de férias deverá ter lugar, preferencialmente, durante o mês de Agosto, a não ser que, por motivos justificados tal não seja possível ou desejável.

4. As férias deverão ser requeridas durante o 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 três meses, acompanhando o pedido da respectiva fundamentação, ficando o mesmo dependente de autorização da Direcção.
2. Este período poderá ser prorrogado, desde que o trabalhador apresente justificação e a CERCIAG não veja inconveniente.
3. Durante o mesmo período suspendem-se os direitos, deveres e garantias das partes que pressupõem a efectiva prestação de trabalho, e a CERCIAG 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 electrónicos, 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.
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 nos termos deste Regulamento e enquadrada nas disposições aplicáveis às faltas.

Secção IV – INFRACÇÕES DISCIPLINARES

Artº 25º

Definição

1 – Considera-se infracção 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 CERCIAG que sejam do seu conhecimento, resultantes da sua condição de colaborador;

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

Participar empenhadamente nas acções promovidas pela Instituição;

Participar empenhadamente nas acções 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 Unidades:

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 Director Geral ou do Coordenador da respectiva Unidade/ Serviço, devendo o previsto na alínea b) ser previamente proposto e ratificado pela Direcção;

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

CAPÍTULO IV

REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

TÍTULO I - SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE

Artº 26º

Actividades de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

1. As actividades 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 Director Geral, ao Médico da Instituição, à Firma especializada em Higiene e Segurança no Trabalho contratualizada para o efeito e ainda a todos os Coordenadores de Unidade/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 protecção e de prevenção;
- e) Organização dos meios destinados à prevenção e protecção, colectiva e individual e coordenação das medidas a adoptar 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 inspecções 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, susceptíveis de repercussão nociva na saúde do trabalhador, bem como no caso de regresso ao trabalho depois de uma ausência superior a 30 dias por motivo de acidente ou doença.

Artº 28º

Dever de cooperação

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 CERCIAG, sobre segurança, higiene e saúde no trabalho;

Comparecer aos exames médicos e realizar os testes que visem garantir a segurança e saúde no trabalho;

Prestar informações que permitam avaliar, no momento da admissão, a sua aptidão física e psíquica para o exercício das funções correspondentes à respectiva categoria profissional, bem como sobre os factos ou circunstâncias que visem garantir a sua segurança e saúde, sendo reservada ao médico do trabalho a utilização da informação de natureza médica. As pessoas com deficiência a admitir pela Instituição, ficarão sujeitas a tratamento diferenciado.

Artº 29º

Serviços Clínicos

1. Para além das actividades previstas no âmbito do contrato com a Entidade prestadora de serviços de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, o médico da CERCIAG 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.

3. Nesse âmbito, serão apenas praticados actos médicos a clientes e colaboradores, presencialmente.

Artº 30º

Normas de Higiene

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

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 pedagógica da Unidade Educativa, CAD e Formação Profissional, nos átrios, zonas de passagem e nas casas de banho;

É proibido Fumar no interior da Unidade Residencial;

Deve evitar-se 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 Unidade/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 CERCIAG, observar-se-á o seguinte:

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

Tratando-se de relacionamento com técnicos ou clientes, as informações de carácter técnico serão prestadas pelo Director Geral ou Coordenadores de Unidade/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 recepção ou telefone.

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

Artº 35º

Gestão da Comunicação

1. No modelo de funcionamento adoptado pela CERCIAG, a comunicação constitui uma ferramenta fundamental. Como tal, ela deve ser objectiva, isenta, profissional e ajustada às necessidades.

2. A comunicação pode ser interna ou externa, e é regulada de acordo com 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 directivas de carácter normativo e emanam da Direcção;
- **Circular Informativa:** Contém informação sobre matérias e factos relevantes para a vida da CERCIAG e para os seus colaboradores e emanam da Direcção ou do Director Geral;
- **Informação Interna:** contém informação de carácter operacional entre Unidades e/ou Serviços ou entre as Unidades/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 Director Geral.

6. A comunicação externa entre a CERCIAG 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 Direcção, pelo Director Geral 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/recepção de correspondência de natureza pessoal.

Artº 36º

Normas de utilização dos meios de telecomunicações

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

1. Telefone / Fax

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

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

A expedição e recepção 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 Director Geral ou do Coordenador de Unidade ou Serviço.

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 actividades e enquanto colaboradores da CERCIAG, estando vedada para outros fins, salvo em situações pontuais e urgentes, devidamente autorizados.

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

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

A CERCIAG poderá facultar caixas de correio electrónico para os colaboradores, fora do âmbito institucional.

3. Internet

O acesso à *Internet* será disponibilizado no posto de trabalho, aos colaboradores cujas funções o justifiquem. Os restantes colaboradores, alunos, formandos e utentes, bem como familiares, poderão aceder a partir de postos de acesso colectivos, existentes na Instituição, cumprindo as regras gerais de funcionamento previstas para os respectivos espaços.

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

Rede informática da CERCIAG

Destina-se a facilitar e agilizar a comunicação entre colaboradores e entre os Serviços, carecendo a sua eficácia e segurança de uma correcta 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 directórios e subdirectórios institucionalmente definidos, de acordo com o estatuto e permissões atribuídos, sendo responsáveis por todos os danos causados por eventuais tentativas de acesso abusivo.

Todo o trabalho produzido pelos colaboradores nos computadores pessoais deve ficar residente no seu directório 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 necessários, nomeadamente mensagens de correio electrónico cuja manutenção é desnecessária.

Não é permitida a utilização de disquetes, CD's ou outro qualquer meio de armazenamento de dados, que não seja disponibilizado pela CERCIAG.

Artº 37º

Normas de utilização das Instalações e Serviços

1. Instalações

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

2. Viaturas

A utilização de viaturas da CERCIAG 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 Unidades ou Serviços sendo, por consequência, regulada pelos respectivos Coordenadores/Responsáveis de Serviços a quem compete exercer o controlo de utilização.

4. Aquisição de bens e serviços

Para a realização das actividades e prossecução dos objectivos da CERCIAG, 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 Direcção.

A Direcção poderá delegar no Director Geral ou nos Coordenadores de Unidade/Responsáveis de Serviços, competência para procederem à aquisição de matérias primas indispensáveis ao funcionamento das respectivas Unidades/Serviços. Os Coordenadores de Unidade/Responsáveis de Serviços poderão subdelegar competências nos seus colaboradores para os efeitos antes referidos.

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

5. Bar

Funciona nos horários previstos e afixados no local. Está ao serviço de todos quantos trabalham ou frequentam a CERCIAG, 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;

permanecer no bar o tempo necessário para os consumos.

6. Restaurante social

A CERCIAG dispõe de restaurante social 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 no restaurante social, deverão cumprir os procedimentos propostos pelo Responsável e aprovados pela Direcção 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 adoptar posturas que garantam o uso adequado e seguro e a longevidade dos equipamentos e instalações.
3. Aos Coordenadores de Unidade/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 actividades e objectivos.



- 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 selectiva de lixos e para a utilização racional dos recursos, designadamente da água, da energia e do papel.

TÍTULO III – DOS SÓCIOS EFECTIVOS DA COOPERATIVA

Artº 40º

Admissão, Direitos e Deveres

1. A admissão, direitos e deveres dos Sócios Efectivos da Cooperativa encontram-se definidos nos artigos 8º, 9º, 10º, 11º e 12º dos Estatutos.

2. Os sócios efectivos podem solicitar a sua demissão no final de um exercício social, com pré-aviso de 30 dias, sem prejuízo da responsabilidade pelo cumprimento das suas obrigações como membros da Cooperativa.

3. O incumprimento por parte dos sócios efectivos dos deveres previstos nas Normas de Funcionamento das Unidades e Serviços, no Regulamento Interno, nos Estatutos e no Código Cooperativo, implicará a aplicação de uma das seguintes sanções:

- a) Advertência;
- b) Repreensão Registada;
- c) Multa;
- d) Suspensão Temporária de Direitos;
- e) Exclusão;

4. A aplicação de qualquer sanção, com excepção da prevista na alínea a), será precedida de processo escrito onde conste a matéria de facto, os procedimentos adoptados e a sanção proposta.



5. Nos termos do Código Cooperativo, a aplicação das sanções previstas nas alíneas a), b), c) e d) é da responsabilidade da Direcção, com admissibilidade de recurso para a Assembleia Geral.

6. A sanção prevista na alínea e) é da exclusiva competência da Assembleia Geral, mediante proposta da Direcção.

7. Constituem condições susceptíveis de aplicação de **Advertência**:

- A ausência de resposta a solicitações emanadas da Instituição;
- O não cumprimento de regras estabelecidas nas Normas de Funcionamento das Unidades e Serviços, no Código de Ética ou no Regulamento Interno;
- O atraso no pagamento de quotas por um período superior a dois meses.

8. Constituem condições susceptíveis de aplicação de **Repreensão Registada**:

- A tomada de posições que de algum modo possam por em causa os princípios cooperativos, as orientações traçadas pela Assembleia Geral e pela Direcção, ou as normas constantes dos Estatutos e do Regulamento Interno da CERCIAG.

9. Constituem condições para aplicação de **Multa**:

- A prática de actos não autorizados dos quais resultem custos ou prejuízos para a Instituição ou para qualquer associado.

10. Constituem condições para aplicação de Suspensão Temporária de Direitos:

- 10.1 - O atraso no pagamento de quotas por um período superior a três meses;
- 10.2 - A tomada de posições que ostensivamente ponham em causa a imagem ou o bom nome da CERCIAG, dos seus clientes e colaboradores;
- 10.2.1 - O período de suspensão de Direitos não pode ser superior a três meses, salvo se do processo resultar a recomendação de exclusão.

11. Constituem motivos de **Exclusão**:

- 11.1- A reincidência em situações anteriormente objecto de sanções.



11.2-A tomada de posições ou a prática de actos gravosos à luz dos Estatutos e do Regulamento Interno da CERCIAG.

11.3- 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 da CERCIAG será assegurado um sistema de apresentação de opiniões e sugestões sobre as Unidades /Serviços e seu funcionamento.
2. As reclamações apresentadas pelos clientes devem merecer uma análise cuidada para apurar a sua fundamentação e gerar uma reacção apropriada pelos responsáveis.
3. Nos Serviços Administrativos da Instituição, encontra-se disponível um “**Livro de Reclamações**” que deverá ser disponibilizado aos clientes para os efeitos para que foi criado.
4. De todas as reclamações existentes devem os responsáveis, consoante o caso, informar o Director Geral ou a Direcção, esclarecendo o respectivo teor e comunicando o seguimento dado à questão.

CAPÍTULO V

REVISÃO

Artº 42º

Anexos e Circulares



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 Direcção , oralmente ou através dos instrumentos de comunicação.

3. Os casos Omissos no presente Regulamento serão objecto de deliberação específica da Direcção.