



**CERCIOEIRAS - COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO DE CIDADÃOS  
COM INCAPACIDADE, CRL**

# Regulamento Interno

---

Geral


Aprovado em Assembleia-geral de 29.03.2006

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 15.11.2010

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 15.11.2012


Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 12.11.2014

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de 24.11.2015

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

## Índice:

CAPÍTULO I - Disposições Gerais .....	3
CAPÍTULO II – Órgãos e Estrutura em Geral.....	8
CAPÍTULO III - Recursos .....	16
Secção I - Recursos Financeiros .....	16
Secção II - Recursos Humanos .....	18
CAPÍTULO IV - Estrutura e Organização dos Serviços.....	19
Secção I - Estrutura dos serviços .....	19
Secção II - Condições de Funcionamento .....	20
Secção III - Instalações e Equipamentos .....	23
CAPÍTULO V - Direitos e Deveres .....	23
Secção I - Direitos e Deveres dos Clientes .....	23
Secção II - Direitos e Deveres dos Colaboradores .....	25
Secção III - Direitos e Deveres dos Voluntários .....	27
CAPÍTULO VI - Disposições Finais .....	28
ANEXO.....	30

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

## CAPÍTULO I - Disposições Gerais

### Artigo 1º


#### Denominação e Localização

1. A **CERCIOEIRAS - Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidade, CRL**, é uma Cooperativa de Solidariedade Social e Utilidade Pública, com sede na Rua 7 de Junho nº 57, 2730-174 Barcarena.
2. O **Regulamento Geral da CERCIOEIRAS** abrange todas as disposições internas em vigor e é de aplicação geral.
3. Fazem parte integrante deste Regulamento, os Regulamentos Específicos das Respostas Sociais que constituem anexos a este Regulamento:
  - **Anexo I** – Regulamento de **Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)**;
  - **Anexo II** – Regulamento da **Unidade Residencial (UR)**;
  - **Anexo III** – Regulamento Interno da **Intervenção Precoce** da Equipa Local de Intervenção de Oeiras (ELI);
  - **Anexo IV** – Regulamento Interno do **Banco de Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)**;
  - **Anexo V** – Manual de Funções
4. A Direção reserva-se o direito de estabelecer novos regulamentos para outros serviços à comunidade, que venha a disponibilizar.

### Artigo 2º

#### Missão e Visão da CERCIOEIRAS

1. A CERCIOEIRAS tem como missão “Integrar, educando, reabilitando e cuidando, ao longo da vida, os clientes e suas famílias, com excelência e sustentabilidade”.
2. A visão da CERCIOEIRAS é ser “uma organização de excelência e referência na construção de uma sociedade inclusiva”.
3. A CERCIOEIRAS pauta-se pelos seguintes valores:
  - a) **Respeito pela Pessoa** - Pautar a nossa conduta por princípios de respeito, cordialidade, responsabilidade, confiança e transparência na relação com *stakeholders* (clientes, colaboradores, cooperadores, comunidade, estado, outras organizações da sociedade civil, empresários e comunicação social).
  - b) **Qualidade e Excelência** - Procurar a melhoria contínua da qualidade dos

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>


serviços prestados, tendo em conta as necessidades e expectativas de todos os *stakeholders*.

- c) **Cooperação** - Acrescentar valor através do esforço coletivo e do trabalho em rede, valorizando a complementaridade, as competências e as realizações individuais em prol da nossa missão.
- d) **Responsabilidade Social** - Corresponsabilizar todos os *stakeholders* para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.
- e) **Inovação e Empreendedorismo** - Estar aberto à mudança, promovendo o desenvolvimento de novas ideias nas áreas da reabilitação/habilitação, do ambiente e das tecnologias de informação e comunicação transformando, em permanência, o contexto onde nos inserimos.
- f) **Responsabilidade Ambiental** - Contribuir para a melhoria e qualidade do meio ambiente, sensibilizando e atuando para a eficiência energética, a redução de desperdícios, a reutilização e o respeito pelos recursos naturais.

### **Artigo 3º**

#### **Objetivos**

1. A CERCIOEIRAS tem como objetivos:
  - a) Promover a prevenção da deficiência recorrendo a todos os meios que lhe forem possíveis, designadamente informativos e de aconselhamento;
  - b) Desenvolver ações de informação e de sensibilização junto da opinião pública para a problemática associada à defesa dos direitos da pessoa com deficiência e família;
  - c) Promover a deteção precoce das perturbações no desenvolvimento das crianças através de uma colaboração estreita com as infraestruturas de saúde, de educação, de apoio à infância e outras, e intervir no sentido da resolução/minimização das consequências dessa perturbação, através de acompanhamento e apoio a prestar às crianças e respetivas famílias;
  - d) Promover o desenvolvimento das capacidades de crianças, jovens e adultos deficientes ou com graves problemas de inserção social e a aquisição de conhecimentos escolares e profissionais necessários à sua adequada integração na sociedade, ao exercício pleno dos direitos de cidadania e à realização, o mais harmoniosa e completa possível, das suas personalidades;

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

- e) Promover o desenvolvimento de atividades de apoio a pessoas com graves problemas ao nível da autonomia visando o seu bem-estar e salvaguardar padrões razoáveis de qualidade de vida;
- f) Pugnar pela irradiação de preconceitos e atitudes de incompreensão ou geradores de situações de marginalização ou exclusão social que porventura se coloquem relativamente à pessoa com deficiência, designadamente através da compreensão das causas e da adoção de atitudes adequadas às mesmas.

**δ Único.** A CERCIOEIRAS poderá desenvolver todo o tipo de atividades que de algum modo sirvam os objetivos enunciados.



## C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

### REGULAMENTO INTERNO - GERAL

Data:  
24/11/2015

Aprovação  
Assembleia Geral

#### Artigo 4º



Política da Qualidade

### Política da Qualidade

A CERCIOEIRAS é uma Cooperativa de Solidariedade Social que atua, preferencialmente, no Concelho de Oeiras através de programas no âmbito da intervenção precoce, da formação e educação, de lar residencial e das atividades ocupacionais, terapêuticas, educativas, de lazer e de tempos livres. Promove, ainda, atividades para erradicar a pobreza, a exclusão social e garantir os cuidados de saúde e de educação, para todos.

No desenvolvimento da sua atividade compromete-se a:

Atuar na melhoria contínua dos serviços procurando, sempre, a satisfação das necessidades e expectativas das pessoas com deficiência, com incapacidades ou em situação de risco, bem como das pessoas das comunidades em que atuamos.

Apoiar os clientes, em contexto institucional, domiciliário e comunitário, habilitando e reabilitando, com vista à melhoria da sua autonomia e qualidade de vida, bem como responder às expectativas e necessidades das famílias.

Promover a inclusão dos clientes, sensibilizando e incentivando a co-responsabilização da comunidade.

Atuar, garantindo que todas as pessoas com deficiência têm direito à saúde, à educação e aos apoios sociais de que necessitam.

Garantir a excelência nos serviços, melhorando continuamente a eficácia e eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade, com equipas qualificadas, motivadas e centradas no cliente.

Cumprir os requisitos legais e normativos que enquadram a sua atividade e criar sinergias com as comunidades que garantam a partilha de recursos e o cumprimento integral da nossa Missão.

Assegurar que todos os seus clientes e colaboradores se encontram informados, empenhados e comprometidos com a Política da Qualidade, com a proteção do ambiente e com as normas de segurança, participando ativamente na sua implementação.


Barcarena, 27 de abril de 2015

A Direção

COOPERATIVA  
DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO  
DE CIDADÃOS  
COM INCAPACIDADE, CRL

Rua 7 de Junho, 57 - 2730-174 Barcarena  
t. 214 239 680 | f. 214 239 689  
geral@cercioeiras.pt | www.cercioeiras.pt  
NIF. 500 661 952 | Capital social. 2.500€



	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

### **Artigo 5º**

#### **Clientes, Famílias e Partes Interessadas**

1. Consideram-se clientes, todas as pessoas que usufruam dos serviços da organização.
  - a) Clientes Utilizadores: todas as pessoas que utilizam e beneficiam dos serviços prestados no âmbito das respostas sociais e recursos para a comunidade;
2. Famílias: são todos os que possuem laços familiares diretos com os clientes utilizadores, pessoas que são significativas para os clientes utilizadores e seus representantes legais.
3. Partes Interessadas: todas as pessoas e entidades, públicas ou privadas, envolvidas e participantes, direta ou indiretamente, e cujo contributo é fundamental para a concretização da sua missão e do seu sucesso. Nestas incluímos: Colaboradores, Sócios, Voluntários, Fornecedores, Entidades Reguladoras, Auto Representantes, Organismos de Representação, Parceiros Financiadores e Patrocinadores, Entidades Públicas (comunitários, estatais e autárquicas), Parceiros e Comunidade em geral.
4. A CERCIOEIRAS privilegia formas atuantes de trabalho em rede e articulação com a comunidade em que se integra, respeitando e promovendo parcerias para acrescentar valor às suas atividades e às desenvolvidas pelos parceiros, nomeadamente com as entidades envolvidas nos diversos processos, tais como Instituto de Segurança Social, I.P., Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, Ministério da Educação e Ciência, Autarquia, Serviços Locais de Saúde e de Educação, outras Organizações não-governamentais, Entidades Patrocinadoras e outras.

### **Artigo 6º**


#### **Área de Influência**

1. A CERCIOEIRAS tem como área de influência o concelho de Oeiras e limítrofes.

### **Artigo 7º**

#### **Regime Jurídico e Normativo Aplicável**

1. A CERCIOEIRAS rege-se pelo Código Cooperativo, pela legislação das Instituições Particulares de Solidariedade Social e pela demais legislação em vigor.

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

## **CAPITULO II – Órgãos e Estrutura em Geral**

### **Artigo 8º**

#### **Enumeração e Natureza dos Órgãos**


1. A CERCIOEIRAS é composta, de acordo com os seus estatutos, pelos seguintes órgãos Sociais:
  - a) Assembleia Geral
  - b) Direção
  - c) Conselho Fiscal
2. A Direção é o órgão de administração e representação da CERCIOEIRAS.
3. A estrutura organizacional da CERCIOEIRAS está representada no Organigrama constante do Anexo

### **Artigo 9º**

#### **Competência da Direção**

1. Cabe à Direção, no âmbito da administração das respostas sociais, serviços e recursos para a comunidade, as seguintes competências:
  - a) Elaborar anualmente e submeter ao parecer do conselho fiscal e à apreciação da assembleia geral o balanço, o relatório e as contas do exercício, bem como o orçamento e o plano e atividades para o ano seguinte;
  - b) Executar o Plano Anual de Atividades e Orçamento;
  - c) Velar pelo respeito da lei, dos estatutos e das deliberações dos órgãos da cooperativa;
  - d) Contratar e gerir o pessoal necessário à sua atividade;
  - e) Representar a cooperativa.
2. Compete-lhe ainda:
  - a) Rever a visão, missão e decidir sobre as políticas;
  - b) Emitir orientações estratégicas e propor um plano estratégico;
  - c) Nomear o Diretor Executivo.



	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

### **Artigo 10º**


#### **Nomeação dos dirigentes e Responsabilidades atribuídas**

1. A nomeação do titular da Direção Executiva é feita pela Direção da CERCIOEIRAS.
2. A nomeação dos titulares das Direções Técnicas e Coordenações é feita pela Direção da CERCIOEIRAS, sob proposta da Direção Executiva.
3. As responsabilidades atribuídas à Direção Executiva são as previstas na legislação aplicável e as que a Direção da CERCIOEIRAS lhe atribuir.
4. As responsabilidades atribuídas às Direções Técnicas e Coordenações são as previstas na legislação aplicável e as que a Direção Executiva lhes atribuir.

### **Artigo 11º**

#### **Direção Executiva da CERCIOEIRAS**

1. A Direção Executiva da CERCIOEIRAS é constituída por um elemento com formação técnica e académica, ao nível da licenciatura, no âmbito das ciências sociais e humanas ou ciências da saúde.
2. A Direção Executiva da CERCIOEIRAS tem como responsabilidades, as seguintes:
  - a) Elaborar e submeter à aprovação políticas estratégicas, financeiras, de recursos humanos, de qualidade e institucionais através de planos estratégicos e de atividades anuais ou plurianuais,
  - b) Reportar à Direção as decisões assumidas dentro do âmbito das suas competências, para ratificação
  - c) Assegurar, controlar e avaliar a execução orçamental e os planos estratégicos e de atividades
  - d) Elaborar e submeter à aprovação, relatórios de atividades e relatórios de contas;
  - e) Planear e gerir a utilização mais eficiente dos recursos humanos, financeiros, materiais e patrimoniais
  - f) Estruturar, organizar e propor a implementação ou modificação das respostas sociais/serviços
  - g) Acompanhar e monitorizar o funcionamento e procedimentos das Respostas Sociais e Serviços, respeitando as normas do Sistema de Gestão da Qualidade
  - h) Contactar e estabelecer relações de cooperação e parceria com entidades congéneres, serviços públicos ou outras


	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

- i) Elaborar planos de ação que visem a melhoria contínua e a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através da política da qualidade, em conformidade com os normativos em vigor
- j) Aprovar processos e procedimentos no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade
- k) Cumprir e fazer cumprir a legislação aplicável à instituição
- l) Representar a Instituição sempre que necessário
- m) Efetuar os registos necessários
- n) Outras atribuições compatíveis com a função


### **Artigo 12º**

#### **Direção Técnica das Respostas Sociais**

1. A Direção Técnica das Respostas Sociais é constituída por um elemento com formação técnica e académica, ao nível da licenciatura, no âmbito das ciências sociais e humanas ou ciências da saúde.
2. A Direção Técnica das Respostas Sociais da CERCIOEIRAS tem como responsabilidades, as seguintes:
  - a) Colaborar na definição das políticas estratégicas, de qualidade e institucional através da conceção de instrumentos de planeamento, avaliação e execução das atividades da Resposta Social, sob a coordenação do Diretor Executivo
  - b) Dirigir a Resposta Social, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação, de acordo com a metodologia de intervenção centrada na pessoa
  - c) Planear as atividades com base num diagnóstico interno e externo e no Planeamento Estratégico da Instituição
  - d) Elaborar e submeter à aprovação o plano de atividades e orçamento, bem como o relatório de atividades e de execução orçamental da Resposta Social, tendo por base a sustentabilidade financeira da Resposta Social garantindo a qualidade dos serviços prestados aos clientes
  - e) Organizar e controlar as atividades, gerir os recursos humanos, atribuindo tarefas, horários e responsabilidades
  - f) Conceber e elaborar o enquadramento teórico e a metodologia de intervenção da Resposta Social
  - g) Elaborar e apresentar relatórios bimestrais de execução técnica, pedagógica e financeira da Resposta Social
  - h) Colaborar no recrutamento e seleção de colaboradores e no enquadramento de estagiários e voluntários afetos à sua Resposta Social

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>


- i) Estruturar, organizar e propor à Direção Executiva a implementação de novos serviços/atividades no âmbito da missão da Resposta Social;
- j) Conceber, propor e implementar projetos e/ou processos de financiamento para a Resposta Social
- k) Promover o desenvolvimento, aperfeiçoamento e inovação de métodos e técnicas no âmbito da Resposta Social
- l) Propor o estabelecimento de relações de cooperação e parceria com outras entidades congéneres e com serviços públicos
- m) Estudar e definir normas gerais e regras de atuação do serviço adequadas às normas e requisitos do Sistema da Qualidade e assegurar a sua aplicação
- n) Conhecer, aplicar e fazer respeitar toda a legislação aplicável à Resposta Social (ex. Estatutos, Regulamentos Internos, Código de Ética, Legislação de Trabalho)
- o) Coordenar, supervisionar e acompanhar as equipas Técnica e Operacional da Resposta Social
- p) Executar o processo de avaliação do desempenho dos colaboradores da Resposta Social
- q) Promover o desenvolvimento das equipas através de acompanhamento direto e ações de formação
- r) Conceber com as equipas Técnica e Operacional, projetos de intervenção socioculturais ou outros para os clientes
- s) Garantir as condições de Higiene e Segurança de Trabalho dos colaboradores da Resposta Social
- t) Promover a utilização racional das instalações e equipamentos, bem como a manutenção e conservação dos adstritos à Resposta Social
- u) Articular de forma permanente com os serviços da Tutela
- v) Promover o estreitamento de relações e colaboração entre as diferentes Respostas Sociais/Serviços da CERCIOEIRAS
- w) Colaborar, com espírito cooperativo e empreendedor, em atividades de caráter complementar ao bom desenvolvimento das atividades da CERCIOEIRAS (campanha Pirlampo Mágico, angariação de fundos, entre outros)
- x) Efetuar os registos necessários
- y) Outras atribuições compatíveis com a função

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

### **Artigo 13º**

#### **Coordenação das Respostas Sociais/Serviços**

1. A Coordenação das Respostas Sociais/ Serviços é constituída por um elemento com formação técnica e académica, ao nível da licenciatura, no âmbito das ciências sociais e humanas ou ciências da saúde.
2. O Coordenador das Respostas Sociais/Serviços da CERCIOEIRAS tem como responsabilidades, as seguintes:
  - a) Colaborar na definição das políticas estratégicas, de qualidade e institucional através da conceção de instrumentos de planeamento, avaliação e execução das atividades do Serviço
  - b) Coordenar o Serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação
  - c) Planear as atividades com base num diagnóstico interno e externo e no Planeamento Estratégico da Instituição
  - d) Elaborar e submeter à aprovação o plano de atividades do Serviço, bem como o relatório de atividades
  - e) Elaborar e apresentar relatórios bimestrais de execução técnica do Serviço
  - f) Organizar e controlar as atividades, gerir os recursos humanos, atribuindo tarefas, horários e responsabilidades
  - g) Colaborar no recrutamento e seleção de colaboradores e no enquadramento de estagiários e voluntários afetos ao Serviço
  - h) Estruturar, organizar e propor à Direção Executiva a implementação de novas atividades no âmbito da missão do Serviço
  - i) Conceber, propor e implementar projetos de financiamento/patrocínio para o Serviço
  - j) Promover o desenvolvimento, aperfeiçoamento e inovação de métodos e técnicas no âmbito do Serviço
  - k) Promover ações de benchmarking com outros Serviços congéneres
  - l) Estudar e definir normas gerais e regras de atuação do serviço adequadas às normas e requisitos do Sistema da Qualidade e assegurar a sua aplicação
  - m) Conhecer, aplicar e fazer respeitar toda a legislação aplicável ao Serviço
  - n) Coordenar, supervisionar e acompanhar a equipa que coordena (se aplicável)
  - o) Promover o desenvolvimento da equipa que coordena através de acompanhamento direto e ações de formação (se aplicável)
  - p) Executar o processo de avaliação do desempenho dos colaboradores do Serviço (se aplicável)


	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

- q) Conceber com a equipa, projetos de intervenção socioculturais ou outros para os clientes (se aplicável)
- r) Garantir as condições de Higiene e Segurança de Trabalho dos colaboradores do Serviço
- s) Promover a utilização racional das instalações e equipamentos bem como a sua manutenção e conservação
- t) Efetuar os registos necessários
- u) Outras atribuições compatíveis com a função

### **Artigo 14º**

#### **Competências e Responsabilidades da Área da Qualidade**

1. As competências e responsabilidades da área da Qualidade são as seguintes:
  - a) Coordenar a área de qualidade, garantindo junto Respostas Sociais/Serviços as exigências de certificação do Sistema Integrado de Gestão
  - b) Assegurar a manutenção e atualização da documentação do Sistema Integrado de Gestão e documentação associada
  - c) Coordenar o processo de auditorias internas e externas ao Sistema de Gestão da Qualidade
  - d) Tratar as oportunidades de melhoria e não conformidades e monitorizar a implementação das ações preventivas e corretivas decorrentes
  - e) Coordenar as ações de implementação e melhoria de processos com os respetivos responsáveis
  - f) Identificar as necessidades e propor o plano de formação na área da qualidade
  - g) Divulgar as alterações ao Sistema de Gestão da Qualidade aos colaboradores
  - h) Propor o estabelecimento e a utilização de parâmetros de medida, indicadores da qualidade e de performance no desempenho dos vários processos;
  - i) Assegurar que todas as sugestões e reclamações têm resposta e/ou ação de seguimento;
  - j) Efetuar os registos necessários
  - k) Outras atribuições compatíveis com a função


	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

### **Artigo 15º**

#### **Competências e Responsabilidades dos Recursos Humanos**

1. Os Recursos Humanos têm as seguintes competências e responsabilidades:


- a) Executar a Gestão Administrativa dos Colaboradores (processos individuais; gestão dos contratos e processos de admissão/renovação/rescisão; atualizações de categorias profissionais);
- b) Compilar, tratar e enviar informações para o processamento salarial
- c) Assegurar e garantir o rigoroso cumprimento das obrigações legais e fiscais perante as entidades oficiais competentes
- d) Tratar os pedidos de recrutamento, gerindo os processos administrativos decorrentes, e participar nos processos de seleção
- e) Realizar o acolhimento e integração dos novos colaboradores de acordo com o programa definido
- f) Avaliar e monitorizar a execução do contrato de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho
- g) Planear e acompanhar as auditorias de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho e promover a execução das recomendações
- h) Assegurar que as normas e regras relativas à higiene, segurança e saúde no trabalho são cumpridas
- i) Gerir os processos relativos ao sistema de avaliação de desempenho
- j) Colaborar na definição da Política de Formação da Instituição, elaborar o Plano Anual, monitorizar a sua execução e arquivar a documentação associada
- k) Participar na conceção e desenvolvimento de novos projetos ou ações, envolvendo os colaboradores, tais como processos de comunicação, estudos da satisfação dos colaboradores, etc.
- l) Medir, analisar e reportar os indicadores de gestão de recursos humanos
- m) Manter atualizado o manual de funções
- n) Gerir administrativamente os processos disciplinares e de mediação/resolução formal de conflitos entre colaboradores e a Instituição
- o) Efetuar os registos necessários

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

### **Artigo 16º**

#### **Competências e Responsabilidades dos Serviços de Apoio e Suporte**

1. Os Serviços de Apoio e Suporte têm as seguintes competências e responsabilidades:
  - a) Gerir, monitorizar e avaliar as atividades constantes do subcontrato no âmbito da Nutrição, garantindo o rigoroso cumprimento dos requisitos das normas ISO em vigor e do Sistema HACCP;
  - b) Assegurar e garantir a execução e controlo, de acordo com o sistema HACCP, das refeições ligeiras que não estão incluídas no subcontrato;
  - c) Gerir, monitorizar e avaliar as atividades constantes do subcontrato do sistema de tecnologias de informação e de comunicação;
  - d) Gerir, monitorizar e avaliar as atividades constantes do subcontrato dos transportes;
  - e) Gerir, monitorizar e avaliar as atividades constantes no Contrato de Serviços de vigilância humana, controlo de acessos e rondas às instalações;
  - f) Gerir, monitorizar e avaliar as atividades constantes dos Contratos de Prestação de Serviços no âmbito do processamento salarial e contabilístico;
  - g) Assegurar a gestão de transportes e o cumprimento da legislação em vigor, bem como a execução dos planos de rota, de acordo com as condições contratualizadas com os clientes e em função das necessidades internas específicas;
  - h) Assegurar a gestão e manutenção do parque automóvel;
  - i) Garantir as necessidades de aprovisionamento de bens e o armazenamento de bens, sob a supervisão da Direção Executiva;
  - j) Assegurar os procedimentos para a gestão do património imóvel e móvel e manter organizado e atualizado o respetivo processo individual;
  - k) Assegurar os procedimentos para a gestão preventiva e corretiva da manutenção dos equipamentos e manter organizado e atualizado os respetivos processos individuais;
  - l) Assegurar os procedimentos para a compilação, atualização e arquivo da legislação em vigor e aplicável às atividades da CERCIOEIRAS.

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

### **Artigo 17º**

#### **Competências e Responsabilidades dos Serviços Administrativos/Financeiros**

1. Os Serviços Administrativos/Financeiros têm as seguintes competências e responsabilidades:
  - a) Organizar e dirigir os serviços de administrativos;
  - b) Estudar e planificar os circuitos contabilísticos;
  - c) Elaborar o plano de contas;
  - d) Fornecer os elementos contabilísticos necessários à definição da política orçamental;
  - e) Organizar e assegurar o controlo de execução do orçamento;
  - f) Elaborar e/ou certificar os balancetes e outras informações contabilísticas;
  - g) Proceder ao apuramento de resultados, dirigindo o encerramento das contas e a elaboração do respetivo balanço, que apresenta e assina;
  - h) Elaborar o relatório explicativo que acompanha a apresentação de contas;
  - i) Emitir os recibos de todos os valores recebidos na Instituição;
  - j) Depositar todos os valores recebidos na Instituição;
  - k) Organizar o dossier da contabilidade;
  - l) Conferir e registar todas as entradas e saídas de valores da Instituição;
  - m) Conferir e registar na aplicação informática todas as faturas recebidas;
  - n) Controlar e informar atempadamente da caducidade dos contratos com os fornecedores da área da manutenção;
  - o) Realizar o atendimento telefónico e presencial;
  - p) Elaborar memorandos, notas informativas e outros textos de rotina administrativa;
  - q) Organizar e manter o arquivo da documentação da área administrativa;
  - r) Efetuar os registos necessários;
  - s) Outras atribuições compatíveis com a função.

## **CAPÍTULO III - Recursos**


### **Secção I - Recursos Financeiros**

#### **Artigo 18º**

##### **Receitas da CERCIOEIRAS**

1. São receitas da CERCIOEIRAS as que resultarem do desenvolvimento da sua atividade, nos termos da legislação em vigor e dos acordos estabelecidos,



	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>


nomeadamente:

- a) As verbas correspondentes à comparticipação da segurança social, do ministério da educação e/ou de outros serviços públicos pelos serviços prestados aos clientes ao abrigo dos Acordos de Cooperação, em vigor;
- b) Comparticipações Familiares de acordo com a legislação em vigor;
- c) Verbas resultantes da prestação de serviços aos clientes que não se encontrem ao abrigo de Acordos de Cooperação;
- d) As verbas resultantes da quotização dos cooperantes;
- e) Quaisquer outros rendimentos que resultem da sua atividade, da utilização de bens que lhe estão adstritos, de doações e de patrocínios.

### **Artigo 19º**

#### **Comparticipação do Cliente**

1. A comparticipação devida pelo cliente, no âmbito dos serviços prestados, está definida em cada um dos Regulamentos Específicos das Respostas Sociais.
2. Em cada Regulamento Específico e, sempre que necessário, é definido o que são despesas extraordinárias.
3. Os normativos relativos aos pagamentos, por parte do cliente, e aos procedimentos de cobrança a empreender por parte da CERCIOEIRAS, estão devidamente identificados em cada um dos Regulamentos Específicos.
4. Todos os clientes pagam 12 comparticipações anuais salvo situações constantes nos regulamentos específicos.
5. No ato da celebração do contrato de prestação de serviços entre cliente, seus familiares, tutores ou seus representantes e CERCIOEIRAS, será devida, pelo primeiro, uma taxa de inscrição, fixada e revista, anualmente, pela Direção.
6. Salvo em casos devidamente fundamentados e autorizados pela Direção, a falta de pagamento por um período igual ou superior a 2 meses, será motivo de suspensão ou cessação do serviço ou exclusão da Resposta Social/Serviço.
7. Ao cliente, familiar ou seu representante legal serão sempre passados recibos de quitação das comparticipações pagas, único elemento de prova de pagamento.
8. Nos casos em que se verifique a utilização de mais de uma Resposta Social/Serviço por mais de um elemento do mesmo agregado familiar (irmãos/conjuge), a comparticipação referente ao segundo será reduzida em 20%.

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

9. Exceções a estas normas são determinadas pela Direção da CERCIOEIRAS.

### **Artigo 20º**

#### **Pagamentos e Cobranças**

1. A mensalidade é liquidada até ao dia 8 do mês seguinte.
2. O pagamento será efetuado por transferência bancária, cheque à ordem da CERCIOEIRAS, ou em numerário entregue na Secretaria.

### **Secção II - Recursos Humanos**

#### **Artigo 21º**

##### **Gestão Recursos Humanos**

1. A CERCIOEIRAS tem um quadro de pessoal próprio.
2. Os Recursos Humanos da CERCIOEIRAS regem-se pelo Código de Trabalho em vigor, pelo Contrato Coletivo de Trabalho das Instituições Particulares de Solidariedade Social e, ainda, pelos demais documentos orientadores existentes na CERCIOEIRAS
3. A CERCIOEIRAS rege-se pelas normas de segurança, higiene e saúde no trabalho aplicáveis.

#### **Artigo 22º**


##### **Política de Formação**

1. Cada colaborador pode usufruir de 5 dias de dispensa para formação, por ano, com autorização prévia do superior hierárquico.
2. Sempre que se verifique pertinente para o desempenho da função esse prazo poderá ser alargado, após apreciação do pedido pela Direção Executiva.

#### **Artigo 23º**

##### **Candidatura e Admissão de Colaboradores**

1. As candidaturas a emprego na CERCIOEIRAS devem ser formalizadas pela entrega/envio de um *curriculum vitae* ou da “Ficha de Inscrição para Colaborador”.
2. A admissão de novos colaboradores é precedida de um processo de seleção, no qual as candidaturas estão sujeitas a uma avaliação de acordo com as características do

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

posto de trabalho e do perfil pretendido;

3. Toda e qualquer contratação é feita de acordo com a legislação em vigor e no respeito dos direitos dos trabalhadores.

### **Artigo 24º**

#### **Candidatura e Enquadramento de Voluntários**

1. As candidaturas para a bolsa de voluntários na CERCIOEIRAS devem ser formalizadas através de uma inscrição.
2. A integração na bolsa de voluntários é precedida de uma entrevista, através da qual os voluntários apresentam os seus conhecimentos, experiências, motivações e disponibilidades e são devidamente enquadrados quanto às atividades em que podem colaborar na CERCIOEIRAS.
3. Os voluntários exercem a sua atividade ao abrigo das normas de segurança e higiene no trabalho, estando assegurada a sua proteção em situação de acidentes ocorridos durante a sua atividade na CERCIOEIRAS.

## **CAPITULO IV - Estrutura e Organização dos Serviços**

### **Secção I - Estrutura dos serviços**

#### **Artigo 25º**


##### **Serviços e Cuidados a Prestar aos Clientes**

1. Cada Resposta Social/Serviço está comprometida com a Missão, Visão, Estratégia, Política e Objetivos da CERCIOEIRAS.
2. Em cada Regulamento específico da Resposta Social/Serviço constam descrições detalhadas dos serviços a prestar.

#### **Artigo 26º**

##### **Horário de Funcionamento**

1. Sem prejuízo dos horários específicos relativos a cada uma das Respostas Sociais/Serviços ou situações aprovadas previamente pela Direção Executiva, os

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

serviços da CERCIOEIRAS estão em funcionamento, de acordo com os horários que se seguem:


- a) **Serviços Administrativos e Secretaria** - Todos os dias úteis das 8h30 às 18h00 horas, sem interrupção para almoço, embora com capacidade reduzida para a prestação de serviços entre as 13h00 e as 14h00.
- b) **Atendimento a Familiares e Partes Interessadas** - O atendimento é feito no horário normal de expediente, pela **Técnica de Serviço Social, Direções Técnicas/Coordenações e/ou Direção Executiva**, preferencialmente, com marcação prévia.
- c) **Encerramento para Férias** - Os equipamentos sociais da CERCIOEIRAS encerram para serviços de manutenção e desinfestação das instalações e férias do pessoal, pelo menos trinta dias por ano, conforme decisão da Direção, cujo período será estabelecido durante o primeiro trimestre de cada ano, salvo estipulado em contrário nos Regulamentos Específicos. Este período de encerramento não implica a redução e/ou anulação das participações.

## **Secção II - Condições de Funcionamento**

### **Artigo 27º**

#### **Candidatura**

1. As candidaturas podem ser formalizadas pelo candidato, seu responsável legal ou entidades através do preenchimento da Ficha de Candidatura ou, ainda, através de ofício.
2. O Técnico de Serviço Social analisa o pedido de candidatura e verifica a existência de vagas junto do respetivo Diretor Técnico. Se houver vagas, o Diretor Técnico atuará de acordo com o sistema de gestão de qualidade, em vigor, na CERCIOEIRAS.
3. Se não houver vagas, o Técnico de Serviço Social remete o(s) pedido(s) para lista de espera da CERCIOEIRAS.

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

### **Artigo 28º**


#### **Gestão da Lista de Espera**

1. A Lista de Espera assegura a organização das candidaturas caso não existam vagas, sendo ordenada de acordo com os critérios de priorização em vigor na CERCIOEIRAS. Os critérios de priorização estão disponíveis para consulta, a pedido dos interessados, na sede social da CERCIOEIRAS.
2. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o Técnico de Serviço Social informa o(s) candidato(s), por escrito, dos critérios da lista de espera e que a posição depende da ponderação dos mesmos.
3. Anualmente, os candidatos em Lista de Espera são contactados através de ofício, de forma a aferir o interesse na continuidade da candidatura e a atualizar a informação constante nas fichas de candidatura.
4. É da responsabilidade do candidato a resposta ao referido ofício, manifestando o interesse na continuidade em lista de espera, sob pena de a candidatura deixar de ser considerada.
5. O critério de desempate entre candidaturas é a antiguidade da candidatura.

### **Artigo 29º**

#### **Admissão**

1. Para a admissão se efetivar, o responsável legal ou o candidato, se não estiver interdito, terá que constituir-se como sócio da CERCIOEIRAS;
2. Para admissão dos clientes, será tido em conta:
  - a. Ser portador de deficiência intelectual;
  - b. Ter mais de 16 anos;
  - c. Tipologia da Vaga existente;
  - d. Residir no Concelho de Oeiras ou limítrofes (Amadora, Lisboa, Sintra e Cascais);
  - e. Ser sócio da CERCIOEIRAS.

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

### **Artigo 30º**


#### **Processo Individual do Cliente**

1. A CERCIOEIRAS constitui um processo individual do cliente, no qual poderá constar:
  - a) Elementos de identificação e residência do cliente;
  - b) Elementos de identificação e contactos das partes interessadas a envolver em caso de necessidade;
  - c) Indicação do médico assistente, contacto e respetivo relatório;
  - d) Natureza e periodicidade dos cuidados a prestar e respetivos prestadores de serviços;
  - e) Data de início e fim da prestação dos serviços;
  - f) Plano Individual, específico de cada Resposta Social/Serviço e rubricado pelo Diretor Técnico/Responsável Serviço/Técnico Responsável, cliente e/ou família, tutor ou representante e colaborador;
  - g) Registo da avaliação periódica, rubricado pelo responsável.
  - h) Cópia do contrato celebrado.

### **Artigo 31º**

#### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. São celebrados, por escrito, contratos com os clientes ou partes interessadas, onde constem, nomeadamente, os direitos e obrigações de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que pode haver lugar à sua cessação.
2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respetivo horário, bem como o preço praticado, constam de adenda ao contrato, que dele faz parte integrante, se aplicável.
3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à atualização, no contrato, da respetiva adenda.

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

### **Secção III - Instalações e Equipamentos**

#### **Artigo 32º**

##### **Instalações**

1. As instalações da CERCIOEIRAS respeitam a legislação em vigor aplicável, para os fins a que se destina.

#### **Artigo 33º**

##### **Equipamentos**

1. A CERCIOEIRAS dispõe dos equipamentos necessários, funcionais e adequados para a realização das suas atividades, tendo sempre em vista a reabilitação e satisfação dos clientes, bem como a sustentabilidade organizacional e ambiental.


### **CAPITULO V - Direitos e Deveres**

#### **Secção I - Direitos e Deveres dos Clientes**

#### **Artigo 34º**

##### **Direitos dos Clientes, Famílias, Tutores e Representantes Legais**

1. Constituem direitos do Cliente, Família, Tutor e Representante Legal:
  - a) Ser respeitado na sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como nos seus usos e costumes, opções ideológicas e religiosas, desde que não ponham em causa o normal funcionamento da CERCIOEIRAS;
  - b) Ser respeitado na sua autonomia e na gestão do seu património, não permitindo a CERCIOEIRAS que, seja quem for, se lhe substitua sem que lhe sejam conferidos poderes legais para o efeito.
  - c) Ter um representante legal, nomeado judicialmente, desde que seja considerado incapaz de gerir a sua pessoa e/ou os seus bens.
  - d) Ser objeto de inviolabilidade de correspondência, não sendo, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família.
  - e) Ser tratado com dignidade, igualdade e ver respeitada a sua integridade física e emocional.

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>


- f) Manter relações com a família e outros entes significativos.
- g) Ter acesso aos Regulamentos Geral e Específicos da CERCIOEIRAS.
- h) Ter acesso à informação sobre as atividades a realizar, às alterações de funcionamento, alterações do quadro de pessoal e definição da ementa semanal, sempre que os serviços incluam o fornecimento de refeições.
- i) Ter liberdade de circulação e mobilidade pessoal, dentro dos seus próprios limites de segurança e de acordo com as regras de circulação e segurança definidas na CERCIOEIRAS.
- j) Ao sigilo sobre dados que constam no seu processo individual e em todos os documentos que contenham dados e informações de caráter privado e confidencial sobre a sua pessoa.
- k) Ser informado direta ou indiretamente (por via da sua família, tutor ou representante legal) sobre a sua situação/evolução e do seu nível das competências funcionais, bem como a sua família, tutor e representante legal poder aceder a essa mesma informação.
- l) Participar direta ou indiretamente (família, tutor ou representante legal), na elaboração/revisão dos seus Planos Individuais, contribuindo com as suas ideias, sugestões e análises.
- m) Reclamar direta ou indiretamente, utilizando para o efeito o processo de reclamações interno ou o Livro de Reclamações oficial.
- n) Apresentar direta ou indiretamente sugestões para a melhoria dos serviços ou para o desenvolvimento de novas atividades.
- o) Aceder a toda a informação que lhe diga respeito;
- p) Avaliar a prestação dos serviços disponibilizados pela CERCIOEIRAS.

### **Artigo 35º**

#### **Deveres dos Clientes, Famílias, Tutores e Representantes Legais**

1. Constituem deveres do Cliente, Família, Tutor e Representante Legal:
  - a) Cumprir o presente regulamento e os regulamentos específicos, bem como as decisões da Direção sobre o funcionamento da CERCIOEIRAS. A não-aceitação ou o não cumprimento destes regulamentos implica a impossibilidade de permanência na CERCIOEIRAS, sendo para tal notificado de que o contrato de prestação de serviços terminará no prazo máximo de dois meses.



	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>


- b) Prestar direta ou indiretamente (através da família, tutor ou representante legal) as informações necessárias sobre si.
- c) Entregar na CERCIOEIRAS, atempadamente, todos os documentos que lhe sejam solicitados para efeitos de constituição do processo individual, cálculo das comparticipações familiares, bem como as prescrições e documentos médicos de suporte dos cuidados de saúde, quando exigidos.
- d) Respeitar os termos do contrato celebrado com a CERCIOEIRAS;
- e) Respeitar os colaboradores e voluntários da CERCIOEIRAS no desempenho das suas funções e atividades;
- f) Informar a CERCIOEIRAS de alterações de domicílio e de contactos, no prazo máximo de 30 dias, salvo estipulado em contrário;
- g) Cuidar, zelosamente, do património da CERCIOEIRAS, nomeadamente o que lhe for individualmente disponibilizado.

## **Secção II - Direitos e Deveres dos Colaboradores**

### **Artigo 36º**

#### **Direitos dos Colaboradores**

1. Constituem direitos dos Colaboradores:
  - a) Ser tratado com dignidade, igualdade e ver respeitada a sua integridade física e emocional;
  - b) Ser respeitado nos seus direitos de cidadania;
  - c) Ser respeitado nas suas opções ideológicas e religiosas, desde que não ponham em causa o normal funcionamento da CERCIOEIRAS;
  - d) Ser respeitado na sua autonomia técnica sempre que o exercício da sua atividade esteja ao abrigo de regulamentação profissional específica;
  - e) Usufruir de ações de formação adequadas à sua atualização na função que desempenha.
  - f) Acesso às melhores práticas de prevenção de riscos e de doenças profissionais, através de sistemas de higiene, segurança e de saúde;
  - g) Acesso à informação, à formação adequada e à prevenção de riscos de acidente e doença;
  - h) Ser atempadamente informado sobre alterações ao funcionamento da

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>


CERCIOEIRAS que interfiram diretamente no exercício e no desempenho da sua função;

- i) Participar e contribuir para o eficaz funcionamento da CERCIOEIRAS, através de propostas de melhorias e de sugestões.

### **Artigo 37º**

#### **Deveres dos Colaboradores**

1. São deveres dos Colaboradores, os seguintes:
  - a) Respeitar as opções ideológicas e religiosas dos clientes e dos seus familiares, bem como os seus usos e costumes, desde que não ponham em causa o normal funcionamento da CERCIOEIRAS;
  - b) Manter absoluto sigilo sobre os dados constituídos nos processos dos clientes, domicílios, hábitos e práticas familiares ou particulares;
  - c) Respeitar e fazer respeitar os direitos dos clientes, familiares ou seus representantes;
  - d) Respeitar, cumprir e fazer cumprir as disposições legais e regulamentos em vigor;
  - e) Cumprir o estabelecido nos Planos Individuais de cada Cliente e a programação efetuada para as atividades inerentes às suas funções;
  - f) Respeitar a ética profissional nas relações com os seus pares, clientes e familiares ou outros representantes de partes interessadas;
  - g) Respeitar escrupulosamente o património da CERCIOEIRAS, dos clientes, familiares ou seus representantes;
  - h) Respeitar e fazer respeitar o trabalho desenvolvido por colegas, ou colaboradores;
  - i) Respeitar, cumprir e fazer cumprir as regras de funcionamento dos espaços e equipamentos da CERCIOEIRAS, designadamente quanto à manutenção e limpeza;
  - j) Usar com rigor e limpeza a roupa de trabalho definida pela CERCIOEIRAS para o exercício das suas funções e cumprir as regras de conservação;
  - k) Relatar, em registo de ocorrência, todas as situações que lhes pareçam anormais e/ou dignas de registo para posterior intervenção da hierarquia;
  - l) Promover o trabalho em equipa;
  - m) Frequentar as ações de formação e de sensibilização para as quais sejam convocados.

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

### **Secção III - Direitos e Deveres dos Voluntários**

#### **Artigo 38º**

##### **Direitos dos Voluntários**

**1. Direitos dos voluntários:**


- a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
- b) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve através da acreditação do seu papel na CERCIOEIRAS;
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- d) Exercer o trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- e) Acordar com a CERCIOEIRAS um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas, o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário a realizar;
- f) Almoçar, gratuitamente, sempre que permanecer um dia inteiro a realizar voluntariado, na CERCIOEIRAS.

#### **Artigo 39º**

##### **Deveres dos Voluntários**

**2. Constituem deveres dos voluntários:**

- a) Respeitar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza;
- b) Observar os regulamentos gerais e específicos e respeitar o programa de voluntariado estabelecido;
- c) Respeitar as opções ideológicas e religiosas dos clientes e dos seus familiares, bem como os seus usos e costumes, desde que não ponham em causa o normal funcionamento da CERCIOEIRAS;
- d) Manter absoluto sigilo sobre assuntos e dados confidenciais;
- e) Respeitar e fazer respeitar os direitos dos clientes, familiares ou seus representantes;
- f) Atuar de forma diligente, isenta e solidária.

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	REGULAMENTO INTERNO - GERAL	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

## **CAPÍTULO VI - Disposições Finais**

### **Artigo 40º**


#### **Divulgação e Comunicação**

1. O presente regulamento está disponível, para consulta, na receção das instalações da sede da CERCIOEIRAS e no *site* Institucional.
2. O presente regulamento é sempre associado ao Regulamento da Resposta específica a que o cliente se candidata.
3. Encontram-se afixados, nas instalações da sede, os documentos que viabilizam a existência e o funcionamento legal da CERCIOEIRAS, nomeadamente:
  - a) Cópia do alvará de licenciamento;
  - b) Missão, visão e valores da organização;
  - c) Identificação do Diretor Executivo;
  - d) Identificação dos Diretores das Respostas Sociais /Serviços;
  - e) Política da Qualidade;
  - f) Regulamento Geral;
  - g) Regulamentos Internos Específicos;
  - h) Divulgação da existência do livro de reclamações;
  - i) Publicitação dos apoios financeiros do ISS, I.P;
  - j) Mapa dos colaboradores, respetivos horários e mapa de férias;
  - k) Horário de funcionamento;
  - l) Ementa semanal.

### **Artigo 41º**

#### **Direito à Reclamação e à Sugestão**

1. Os clientes, famílias e partes interessadas têm o direito a reclamar podendo, para o efeito, utilizar o processo de reclamações/sugestões interno ou o Livro de Reclamações oficial.
2. O mesmo direito se lhes assiste no que respeita à apresentação de sugestões, podendo utilizar para tal o impresso de sugestões ou o envio por correio eletrónico.

	<b>C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	
	<b>REGULAMENTO INTERNO - GERAL</b>	
	Data: <b>24/11/2015</b>	Aprovação <b>Assembleia Geral</b>

### **Artigo 42º**

#### **Relacionamento com a Comunidade**

A CERCIOEIRAS respeita as Parcerias estabelecidas com as entidades envolvidas nos diversos processos, nomeadamente Segurança Social, Ministério da Educação, Ministério da Saúde, Autarquias, Serviços Locais de Saúde e de Educação, outras Organizações não-governamentais, Entidades Patrocinadoras e outras entidades que acrescentam valor às intervenções da CERCIOEIRAS.

### **Artigo 43º**

#### **Casos Omissos e Disposições Comuns**

1. Qualquer caso omissos neste Regulamento será resolvido conjuntamente pela Direção Executiva e pela Direção da CERCIOEIRAS, em conformidade com a legislação em vigor.

### **Artigo 44º**

#### **Entrada em Vigor**

1. O presente Regulamento entra em vigor, no prazo de 10 dias após a sua aprovação pela Assembleia Geral da CERCIOEIRAS.



## C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

### REGULAMENTO INTERNO - GERAL

Data:  
24/11/2015

Aprovação  
Assembleia Geral

## ANEXO

### Organograma

