



cercimor

Regulamento

Interno

2017

INDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	2
CAPÍTULO II – ÓRGÃOS E ESTRUTURA	8
SECÇÃO I – ÓRGÃOS E ESTRUTURA DE GESTÃO	8
SECÇÃO II – UNIDADES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E PRODUTOS	11
CAPÍTULO III - RECURSOS	14
SECÇÃO I – RECURSOS FINANCEIROS	14
SECÇÃO II – RECURSOS HUMANOS	15
CAPITULO IV – REGIME DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	19
SECÇÃO I PERÍODO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	19
SECÇÃO II – LISTA DE ESPERA, CANDIDATURA E ADMISSÃO DE CLIENTES	19
SECÇÃO III – DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES	20
SECÇÃO IV – DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS	21
CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS	23
ANEXOS	2

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º Denominação, Localização e Âmbito

1. A CERCIMOR- Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Montemor-o-Novo (de agora em diante designada por CERCIMOR) é uma Cooperativa de Solidariedade Social e Utilidade Pública, com sede na Crespa da Figueira 7050-010 Montemor-o-Novo.
2. O Regulamento Geral da CERCIMOR abrange todas as disposições internas em vigor e é de aplicação geral.
3. Este Regulamento Geral é complementado pelos Regulamentos Específicos das Respostas Sociais e Empreendedoras aprovados pela Direção.
4. A Direção reserva-se o direito de estabelecer novos regulamentos para outros serviços que venha a disponibilizar à comunidade.

Artigo 2º Missão e Visão

1. A CERCIMOR tem por finalidade a solidariedade social e o desenvolvimento de atividades de apoio a diferentes domínios de intervenção com crianças, jovens e adultos em risco, com incapacidade, deficiências e ou desvantagens na promoção da igualdade de oportunidades.
2. A CERCIMOR pretende ser uma organização de referência, com vista à inclusão na vida social e ativa de crianças, jovens e adultos em risco ,com incapacidades, deficiências e ou desvantagens, respondendo aos desafios do presente e do futuro, numa perspetiva de promoção da Oportunidade como Direito ao longo da vida.

Artigo 3º Valores

1. A CERCIMOR observa, no desenvolvimento da sua atividade e administração, os seguintes valores: Igualdade de oportunidades; Transparência; Responsabilidade; Confidencialidade; Cooperação; Integridade; Independência, Profissionalismo e Compromisso

Artigo 4º Clientes, Famílias e Partes Interessadas

1. A CERCIMOR distingue os seus clientes, entre:
 - a) Clientes Utilizadores: todas as pessoas que utilizam e beneficiam dos serviços prestados no âmbito das respostas sociais e recursos para a comunidade;

- b) Clientes: todas as pessoas que compram produtos e serviços prestados no âmbito das respostas empreendedoras.
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, publicas 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 CERCIMOR 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, Autarquia, Serviços Locais de Saúde e de Educação, outras Organizações não-governamentais, Entidades Patrocinadoras e outras.

Artigo 5º Objetivos

A CERCIMOR tem por objetivos, no âmbito da solidariedade social e do desenvolvimento de atividades de apoio a pessoas portadoras de deficiência ou com problemas de inserção socioprofissional, os seguintes:

Artigo 6º Política de Ética

1. Os Colaboradores da CERCIMOR assumem as suas especiais responsabilidades, quer no âmbito da intervenção, em que procura ser modelo de boas práticas, de eficaz utilização de recursos e de inovação, quer no âmbito social, promovendo a defesa e proteção dos direitos das pessoas com incapacidades, deficiências ou desvantagens e a construção de uma sociedade mais aberta e inclusiva.
2. Os Colaboradores da Cercimor assumem o compromisso da defesa intransigente dos Princípios Orientadores da Organização:
 - a) Atendimento personalizado, individualizando percursos e metodologias, no sentido de ir o mais longe possível no apoio prestado;

b) Dimensionamento adequado;

c) Manter e aprofundar uma relação de proximidade e de colaboração com a comunidade local.

Para que tal desiderato seja alcançado, é necessário:

a) orientar o processo de intervenção segundo as necessidades dos Clientes envolvendo-os ativamente em todas as suas fases;

b) proteger os direitos dos Clientes e promover a igualdade de participação, a não discriminação e a equidade; cumprimento rigoroso das suas responsabilidades para com os Clientes, as Equipas, a Organização e as diversas parcerias.

1. Os Colaboradores comprometem-se a:

- a) Salvar o direito do Cliente ter uma relação de confiança, proximidade e confidencialidade.
- b) O uso responsável da informação e difusão de dados pessoais só deve realizar-se em função do serviço profissional, mantendo sempre o Cliente informado da sua utilização.
- c) Fomentar a liberdade individual e a capacidade de escolha/decisão dos Clientes e/ou Famílias/Significativos, procurando facultar-lhes sempre informação relativa às intervenções previstas e alternativas existentes.
- d) Reconhecer e respeitar os objetivos, responsabilidades e diferenças individuais dos Clientes e Famílias/Significativos, agindo sempre que necessário em defesa dos Clientes e na salvaguarda dos seus interesses.
- e) Esforçar-se para que sejam utilizados os recursos indispensáveis em todas as circunstâncias e atuar de acordo com os procedimentos adequados, nas áreas em que a sua formação e/ou experiência sejam ajustados e sempre no âmbito dos Valores e da Missão da CERCIMOR
- f) Atualizar de forma sistemática os conhecimentos e técnicas profissionais, de forma a manterem elevado grau de competência para poderem responder adequadamente às necessidades dos Clientes e aos propósitos da Missão da organização.
- g) Participar na avaliação sistemática e objetiva da qualidade dos serviços, para melhorar continuamente o desempenho profissional e a atuação dos serviços disponibilizados pela Instituição.

- h) Reconhecer e respeitar a atuação dos colegas, cooperando para melhorar os serviços, cumprindo a Missão e favorecendo a interiorização dos Valores da CERCIMOR Partilhar os conhecimentos, experiências e ideias com os colegas, para promover a qualidade das atuações.

2. A CERCIMOR compromete-se a:

- a) Assegurar a disseminação e o entendimento comum do presente Código;
- b) Disponibilizar formação e supervisão adequadas antes de os Colaboradores iniciarem qualquer atividade.
- c) Respeitar a sua autonomia técnica de acordo com a regulamentação, ética e deontologia profissional;
- d) Promover ações de sensibilização e formação adequadas à prevenção de riscos decorrentes da prática profissional;
- e) Proporcionar condições de trabalho que favoreçam a conciliação da atividade profissional com a vida familiar e pessoal;
- f) Proporcionar formação profissional que promova o desenvolvimento de competências do Colaborador.

Artigo 7º Política da Confidencialidade

No âmbito da sua política de confidencialidade, a CERCIMOR compromete-se a:

- Reservar e manter confidenciais as informações e teor dos documentos que lhe são confiados pelos clientes utilizadores e famílias sobre a sua vida privada, no garante dos seus direitos e garantias fundamentais, tratando os seus dados pessoais de acordo com a legislação em vigor e para responder a solicitações de entidades estatais;
- Não divulgar de modo algum, informação pessoal relativa ao cliente utilizador e família sem a autorização do mesmo, à exceção dos colaboradores, voluntários e estagiários ou subcontratados autorizados pela CERCIMOR e que necessitem dessa informação para realizar as suas tarefas;
- Garantir que os seus colaboradores, voluntários e estagiários ou subcontratados declarem, em termo de responsabilidade, a confidencialidade dos dados e informações dos clientes utilizadores e cooperantes, bem como de outros documentos internos e de partes interessadas cujo conteúdo seja considerado confidencial;
- Assegurar que os visitantes e utilizadores do seu site de internet estão protegidos no que concerne a dados pessoais que lhe possam ser solicitados e que estes se destinam única e exclusivamente para utilização interna;

- Assegurar que as informações que possam ser transmitidas a parceiros, fornecedores e outras partes interessadas no âmbito do desenvolvimento e execução de projetos comuns, não colidem com o direito à privacidade e a direitos fundamentais dos seus clientes utilizadores e famílias, voluntários, estagiários e colaboradores;
- Divulgar por todos os meios e canais disponíveis na CERCIMOR e em linguagem acessível, a presente política de confidencialidade a qual é objeto de revisão bienal.

Artigo 8º

Política de Prevenção e Intervenção em Situações de Violência, Negligência, Abuso e Maus-Tratos

Entende a CERCIMOR que qualquer ato de discriminação, violação, negligência, abuso e maus-tratos a pessoas com deficiência e incapacidades constituem-se como atentados aos seus direitos fundamentais e verdadeiros atropelos à dignidade e aos direitos de todos aqueles que partilham dos mesmos interesses. Assim, a CERCIMOR compromete-se a:

- Promover e implementar medidas de prevenção, seja a título individual ou em parceria, contribuindo ativamente para a defesa, em primeira instância, dos direitos dos seus clientes e também dos seus colaboradores e voluntários, bem como das famílias/significativos;
- Garantir que as medidas de prevenção, deteção e intervenção em situações de violência, negligência, abuso e maus-tratos sejam da responsabilidade de todos;
- Avaliar com elevado critério técnico e ético os casos/incidentes que ocorram no âmbito da sua ação, acautelando desde logo a segurança e proteção dos envolvidos;
- Intervir sob uma perspetiva sistémica e ecológica, focando-se nas consequências, na intensidade dos atos presenciados ou relatados, e tendo sempre presente a diferença entre o dano intencional e o dano não intencional;
- Assegurar a permanente consciencialização, compreensão e capacidade de intervenção dos profissionais, dos voluntários e das famílias/significativos para situações que envolvem atos de discriminação, violação, negligência, abuso e maus-tratos a pessoas com deficiência e incapacidades.

Artigo 9º Política de Qualidade

A CERCIMOR tem como política de qualidade prestar serviços de excelência adequados às necessidades e expectativas dos clientes, atuando como facilitador na criação de oportunidades de inclusão para o exercício autónomo de uma plena cidadania. É seu compromisso:

- Manter o foco no cliente garantindo uma intervenção ajustada às necessidades, potenciais e expectativas de cada indivíduo;
- Assegurar a melhoria contínua dos processos e dos serviços, através da análise crítica dos resultados e de uma abordagem reflexiva e prospetiva;
- Acompanhar e monitorizar os nossos progressos, por via da autoavaliação e de avaliações externas, prosseguindo critérios de sustentabilidade institucional, social, financeira e ambiental;
- Envolver, motivar e qualificar os nossos colaboradores para responder eficazmente aos desafios organizacionais e em harmonia com a nossa missão, visão e valores.
- Incentivar a corresponsabilização da comunidade na inclusão das pessoas com deficiência e incapacidades, promovendo parcerias e agindo em estruturas de rede social e comunitária;
- Cumprir com os requisitos legais e normativos que enquadrem a nossa atividade sendo transparente na divulgação, por todas as partes interessadas, da política da qualidade e do sistema que a suporta, das práticas e resultados.

Artigo 10º Área de Influência

1. A CERCIMOR tem como área de influência os concelhos de Montemor o-Novo, Vendas Novas, Mora e Arraiolos.

Artigo 11º Regime Jurídico e Normativo Aplicável

1. A CERCIMOR rege-se pelo Código Cooperativo, o Código de Ética e legislação aplicável ao ramo do sector cooperativo referente às cooperativas de solidariedade social.

CAPÍTULO II ÓRGÃOS E ESTRUTURA

SECÇÃO I

ÓRGÃOS E ESTRUTURA DE GESTÃO

Artigo 12º Enumeração e natureza dos órgãos

1. São órgãos sociais da Cooperativa:
 - a. Assembleia Geral;
 - b. Direção;
 - c. Conselho Fiscal.
2. A Direção é o órgão de administração e representação da CERCIMOR
3. A estrutura organizacional da CERCIMOR está representada no Organograma constante do Anexo I.

Artigo 13º Eleição, Composição, Mandato e Funcionamento da Direção

1. A Direção, eleita pela Assembleia Geral de entre os sócios efetivos, é composta por um presidente, um vice-presidente, um secretário, um tesoureiro e um vogal
2. A Direção é eleita por um período de 4 anos.
3. A Direção reúne ordinariamente com a periodicidade quinzenal e extraordinariamente sempre que o seu presidente a convoque ou a pedido da maioria dos seus membros efetivos.

Artigo 14º Competência da Direção

1. Cabe à Direção, no âmbito da administração das respostas sociais, respostas empreendedoras 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 Geral da cooperativa.

Artigo 15º

Definição, Missão, Nomeação e Mandato do Diretor Geral

1. O Diretor Geral é um órgão singular e tem como principal missão executar políticas da direção e gerir a cooperativa, assegurando as condições e os recursos necessários à prossecução dos seus objetivos.
2. O titular, nomeado e demitido pela Direção, pode ser um seu elemento integrante e possui obrigatoriamente formação académica e técnica adequada.
3. A duração do mandato é de 4 anos, sendo automaticamente renovado.

Artigo 16º Responsabilidades do Diretor Geral

1. O Diretor Geral tem como responsabilidades, as seguintes:
 - a) Gerir a CERCIMOR em conformidade com as linhas orientadoras definidas pela Direção;
 - b) Assegurar a promoção da consciencialização para com as necessidades e expectativas dos seus clientes;
 - c) Acompanhar e monitorizar o funcionamento geral da CERCIMOR;
 - d) Promover e acompanhar a elaboração de documentos estratégicos, tais como plano estratégico, plano anual de atividades e respetivos relatórios;
 - e) Promover e acompanhar a elaboração do orçamento, a sua execução e os respetivos relatórios de contas, garantindo rigor e disciplina na sua execução;
 - f) Assegurar que os processos necessários ao sistema de gestão da qualidade são mantidos e atualizados;
 - g) Reportar o desempenho da organização e do sistema de gestão da qualidade, para além de qualquer necessidade de melhoria;
 - h) Promover a celebração de protocolos e acordos de cooperação com entidades oficiais e particulares da comunidade em que se insere;
 - i) Executar o poder disciplinar em colaboração com os membros da direção;
 - j) Assegurar o cumprimento do Código de Ética e o cumprimento dos compromissos assumidos pela Direção;

- k) Propor à Direção o plano de gestão de recursos humanos, sua afetação às áreas em função das competências e das necessidades.
 - l) Promover a formação, a qualificação e a avaliação dos colaboradores.
2. O Diretor Geral pode delegar, sempre que necessário, as competências previstas nas alíneas c), d), e), f), j) e l) em outros órgãos ou titulares, podendo também autorizar a respetiva subdelegação.

Artigo 17º

Definição, Missão, Nomeação da Coordenação Técnica

1. A Coordenação Técnica enquanto órgãos singulares e transversais à organização têm como principal missão gerir as respostas sociais, empreendedoras, de recursos para a comunidade e dos serviços de apoio à gestão, suporte e logística partilhados, assegurando as condições e os recursos necessários ao cumprimento dos respetivos objetivos estratégicos e operacionais.
2. Os seus titulares, nomeados e demitidos pela Direção, têm de possuir habilitações académicas e técnicas adequadas ao exercício da função e à plena assunção das responsabilidades inerentes ao domínio da atividade em que se inserem.
3. A nomeação ou destituição do cargo é da responsabilidade da Direção sob proposta do Diretor Geral.

Artigo 18º Responsabilidades dos Coordenadores Técnicos

1. O Coordenador Técnico tem como responsabilidades, as seguintes:
 - a) Planear as atividades da sua área tendo como suporte as orientações estratégicas emanadas superiormente, a legislação aplicável e as políticas setoriais;
 - b) Estudar, definir e rever as normas gerais e regras de funcionamento da sua área de responsabilidade visando responder aos requisitos de qualidade e à melhoria contínua dos serviços e dos produtos;
 - c) Pesquisar e propor relações de cooperação e parceria com outras instituições e entidades privadas e públicas (trabalho de rede), articulando-se com estas, para responder cabal e eficazmente às necessidades e expectativas dos seus clientes;
 - d) Conceber projetos de intervenção, no seu domínio de atuação;
 - e) Gerir os recursos humanos que lhe estão afetos, avaliando o seu desempenho, definindo as suas necessidades de formação, potenciando e promovendo o seu desenvolvimento;
 - f) Organizar o trabalho, constituir as equipas, e distribuir o trabalho, delegando competências sempre que necessário e após aprovação superior;

- g) Recrutar e selecionar os recursos humanos para a equipa;
 - h) Gerir e acompanhar a resolução das reclamações dos clientes;
 - i) Promover relacionamentos construtivos com as partes interessadas, potenciando as condições para ir ao encontro das respetivas expectativas e melhor responder aos requisitos dos clientes;
 - j) Executar com rigor e disciplina o orçamento da sua área de responsabilidade;
 - k) Elaborar o plano e o relatório anual de atividades da sua área de responsabilidade.
2. O Coordenador Técnico pode delegar, sempre que necessário, em órgãos ou titulares, desde que previamente aprovado pelo Diretor Geral.

SECÇÃO II

Recursos para a Comunidade e Respostas Sociais

Artigo 19º RECURSOS DE INTERVENÇÃO PARA CRIANÇAS E JOVENS

1. A CERCIMOR apoia a comunidade em que se insere, constituindo-se como parte integrante de sistemas e medidas governamentais, a saber:

a) Equipa Local de Intervenção Precoce de Montemor-o-Novo e Vendas Novas(ELI's):

Missão: Promover o apoio integrado a crianças entre os 0 e os 6 anos e à família, em risco de alterações ou alterações nas funções e estruturas do corpo ou em risco grave de atraso de desenvolvimento, através de ações preventivas e reabilitativas, com vista a potenciar o seu desenvolvimento.

b) Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental(CAFAP):

Missão: Assume-se como uma resposta social que intervém de forma, próxima e sistémica ao nível do diagnóstico, prevenção e reparação de situações de risco psicossocial das famílias, mediante a promoção de uma parentalidade positiva, com vista à salvaguarda dos interesses e bem estar das crianças e jovens

2. O regime de funcionamento de cada uma das medidas encontra-se discriminado no respetivo regulamento.

Artigo 20º RECURSOS DE QUALIFICAÇÃO E EMPREGO

1. A CERCIMOR apoia a comunidade na área do qualificação e emprego com as seguintes unidades:

a) Centro de Reabilitação e Formação Profissional (CRP):

Missão: Desenvolver, em parceria com todas as partes interessadas, ações de formações e reabilitação profissional destinadas a potenciar o acesso ao emprego de pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades com idade superior a 18 anos.

b) Centro de Recursos Local para Emprego(CRL):

Missão: Promover, de modo sustentado, ações de avaliação, orientação e acompanhamento à colocação para potenciar o acesso, a manutenção e a progressão no emprego de pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, contribuindo para a sua plena inclusão.

2. O regime de funcionamento de cada uma das medidas encontra-se discriminado no respetivo regulamento.

Artigo 21º RESPOSTAS DE CAPACITAÇÃO PARA A VIDA ATIVA

1. A CERCIMOR apoia a comunidade em que se insere através das seguintes Recursos:

a) Centro de Atividades Ocupacionais de Montemor -o-Novo e Vendas Novas(CAO):

Missão: Desenvolver atividades, de modo criativo e inovador, para potenciar capacidades, qualidade de vida e bem-estar a pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, maiores de 16 anos.

b) Lar Residencial (LR):

Missão: Promover o alojamento e a prestação de cuidados individualizados e personalizados a pessoas com deficiência e/ou incapacidades, maiores de 16 anos, com vista a satisfazer as suas necessidades de acolhimento, cuidados pessoais, instrumentais e de reabilitação, contribuindo para a sua autonomia e qualidade de vida.

2. O regime de funcionamento de cada uma das respostas apresenta-se desenvolvido nos respetivos regulamentos.

Artigo 22º RESPOSTAS EMPREENDEDORAS

As atuais respostas empreendedoras da CERCIMOR são as seguintes:

a) Artes e Ofícios

Missão: Prestar serviços, assente numa lógica de sustentabilidade económica, na área da jardinagem, produção e venda de hortícolas.

b) Fábrica da Enxovalhada

Missão: Produção e comercialização do bolo certificado pela Cercimor.

Artigo 23º SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO, SUPORTE E LOGÍSTICA

1. Os serviços de apoio à gestão, suporte e logística são serviços partilhados por todas as unidades de prestação de serviços e produtos.
2. Serviços de apoio à gestão:
 - a) Administrativo- Financeira;
 - b) Recursos Humanos;
 - c) Qualidade, Melhoria e Gestão Documental;
 - d) Sistemas de Informação e Comunicação;
 - e) Gestão do Voluntariado
3. Serviços de suporte e logística;
 - a) Manutenção;
 - b) Transportes;
 - c) Alimentação;
 - d) Limpeza e Higienização
 - e) Aprovisionamento

4. Estes serviços têm como principal missão apoiar a gestão e disponibilizar os recursos às Unidades de Prestação de Serviços e Produtos para que estas possam responder com eficácia às necessidades e expectativas dos clientes.

Artigo 24º **Regras sobre a utilização de serviços e de outros equipamento**

1. Os colaboradores devem fazer uma adequada utilização dos espaços e uma boa utilização dos objetos e utensílios de trabalho e outros meios que lhe são confiados pela empresa, devendo reportar as anomalias verificadas ao seu superior direto.
2. Os equipamentos devem ser utilizados pelos colaboradores no âmbito do desenvolvimento da sua atividade profissional, não podendo ser utilizados para fins pessoais, devendo ser utilizados de modo racional..
3. A utilização de transportes pertencentes à instituição depende de prévia autorização pelo superior direto.
4. A aquisição de materiais e equipamentos indispensáveis ao desenvolvimento das atividades é da responsabilidade de Diretor Técnico/Responsável de serviço através de requisição que será aprovada pela Diretora Geral e encaminhada para o aprovisionamento.

CAPÍTULO III RECURSOS

SECÇÃO I

RECURSOS FINANCEIROS

Artigo 25º Receitas da CERCIMOR

São receitas da CERCIMOR as que resultarem do desenvolvimento da sua atividade, nos termos da legislação em vigor e dos acordos estabelecidos, nomeadamente:

- a) As verbas correspondentes à comparticipação da segurança social pelos serviços prestados aos clientes ao abrigo dos Acordos de Cooperação, em vigor;
- b) Os valores suportados pelos clientes 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) Os valores resultantes da prestação de serviços ou da venda de produtos;

- e) Quaisquer outros rendimentos que resultem da sua atividade, da utilização de bens que lhe estão adstritos, de doações e de patrocínios.
- f) Os valores aprovados através de candidaturas aos Programas Comunitários

Artigo 26º Participação do Cliente, Despesas Extraordinárias, Pagamentos e Cobranças

1. A participação devida pelo cliente, no âmbito dos serviços prestados, está definida em cada um dos Regulamentos Específicos.
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 emprender por parte da CERCIMOR, estão devidamente identificados em cada um dos Regulamentos Específicos.

SECÇÃO II

RECURSOS HUMANOS

Artigo 27º Recursos Humanos e Política de Formação

1. A CERCIMOR tem um quadro de pessoal próprio, encontrando-se o mesmo afixado na sua sede, contendo a indicação do número de colaboradores e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor
2. Os recursos humanos da CERCIMOR regem-se pelo Código do Trabalho e pelos Instrumentos de regulamentação coletiva aplicáveis ao sector.
3. A CERCIMOR apoia e incentiva a formação contínua e no posto de trabalho de todos os colaboradores, como forma de desenvolvimento pessoal e profissional, através da valorização das suas competências técnicas, humanas e sociais.

4. Para o efeito do disposto no número anterior, a Direção:
 - a) Define e aprova anualmente um plano de formação para os seus colaboradores, com base no levantamento de necessidades;
Divulga ações de formação e outras oportunidades de aprendizagem e de desenvolvimento de competências.

Artigo 28º

Registo de Presença

1. Antes de iniciar a sua prestação de trabalho o colaborador deve realizar o registo de presença através do registo no livro de Ponto.
2. As falhas na marcação de presença, de responsabilidade do colaborador, deverão ser por ele justificadas. De outra forma corresponderão a ausências ao serviço não justificadas.
3. No caso de apresentação ao trabalho com atraso injustificado:
 - a) sendo superior a sessenta minutos e para início do trabalho diário, pode não ser aceite a prestação de trabalho durante todo o período normal de trabalho.
 - b) sendo superior a trinta minutos, pode não ser aceite a prestação de trabalho durante essa parte do período normal de trabalho.

Artigo 29º

Faltas

1. Considera-se que falta é a ausência do trabalhador no local de trabalho e durante o período em que devia desempenhar a atividade a que está adstrito.
2. A falta é considerada justificada ou não justificada de acordo com o estabelecido no Código do Trabalho e regulamentação coletiva aplicável ao sector.
- 3- A falta, quando previsível deverá ser comunicada por escrito ao seu superior direto, com indicação do motivo justificativo, com antecedência de 5 dias. Caso aquela antecedência não possa ser cumprida, nomeadamente por a ausência ser imprevisível, a comunicação deverá ser efetuada logo que possível.

4. Quando imprevistas, as faltas justificadas serão obrigatoriamente comunicadas à entidade patronal, logo que possível.

5- O não cumprimento no disposto nos números 3 e 4 deste artigo torna as faltas injustificadas.

Artigo 30º

Férias

1. O período de férias de cada colaborador é determinado em função do funcionamento do serviço onde exerce funções.

2. Nos serviços que não têm período de encerramento definido, a marcação das férias é feita sempre que possível em consenso entre as necessidades da CERCIMOR e os interesses do colaborador. As primeiras prevalecem nas situações em que se verifica impossível a conciliação.

3. As férias deverão ser requerida até ao último dia do mês de Março.

Artigo 31º

Segurança, Higiene e Saúde no trabalho

1. A CERCIMOR rege-se pelas normas de segurança, higiene e saúde no trabalho aplicáveis e em vigor.

2. A atividade de Segurança, Higiene e saúde no trabalho visa:

a) Implementar todas as medidas necessárias para prevenir os riscos profissionais e promover a segurança, higiene e a saúde dos trabalhadores e clientes;

b) Prestar informações e formar os seus trabalhadores no domínio da segurança, higiene e saúde no trabalho.

3. A responsabilidade da planificação destas atividades está atribuída a uma empresa especializada contratada para o efeito, cujos técnicos superiores de segurança e higiene no trabalho, devidamente certificados, exercem as suas funções com total autonomia técnica.

4. Constituem obrigações do colaborador:

a) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais e em instrumento de regulamentação coletiva de trabalho, bem como as instruções determinadas para esse fim pelo empregador.

b) Zelar pela segurança e pela saúde, bem como pela segurança e saúde das outras pessoas que possam ser afetadas pelas suas ações ou omissões no trabalho.

c) Utilizar corretamente e de acordo com as instruções transmitidas pelo empregador, máquinas, aparelhos, instrumentos, substâncias perigosas e outros equipamentos e meios postos à sua disposição, designadamente equipamentos de proteção coletiva e individual, bem como cumprir os procedimentos de trabalho estabelecidos.

d) Cooperar ativamente na instituição, no estabelecimento ou no serviço para a melhoria do sistema de segurança e de saúde no trabalho, tomando conhecimento da informação prestada pelo empregador e comparecendo às consultas e aos exames determinados pelo médico do trabalho.

e) Comunicar imediatamente ao Diretor da resposta social/serviço ou, não sendo possível, ao colaborador designado para o desempenho de funções específicas nos domínios da segurança e saúde no local de trabalho, as avarias e as deficiências detetadas que se lhe afigurem suscetíveis de originarem perigo grave ou iminente, assim como qualquer defeito verificado nos sistemas de proteção.

f) Em caso de perigo grave ou iminente, adotar as medidas e instruções previamente estabelecidas para tal situação, sem prejuízo do dever de contactar, logo que possível, com o superior hierárquico ou com os trabalhadores que desempenhem funções específicas nos domínios da segurança e saúde no trabalho.

5. A CERCI promove a realização de exames de saúde efetuadas por médico de trabalho que reúna os requisitos legalmente exigíveis, de forma a comprovar e avaliar a aptidão física e psíquica do colaborador para o exercício da atividade, bem como a repercussão desta e das condições em que é prestada na saúde do mesmo.

6. Sem prejuízo do disposto em legislação especial, devem ser realizados os seguintes exames de saúde:

a) Exames de admissão, antes do início da prestação de trabalho ou, se a urgência de admissão o justificar nos 15 dias seguintes;

b) exames periódicos, anuais para os colaboradores menores ou com idade superior a 50 anos, e de 2 em 2 anos para os restantes;

c) Exames ocasionais, sempre que hajam alterações substanciais nos componentes materiais de trabalho que possam ter repercussão nociva na saúde do colaborador, bem como no caso de regresso ao trabalho depois de uma ausência superior a 30 dias por motivo de doença ou acidente.

7. O médico do trabalho, face ao estado de saúde do colaborador e aos resultados de prevenção dos riscos profissionais pode aumentar ou reduzir a periodicidade dos exames previstos no numero anterior.

8. O colaborador que viole culposamente os deveres previstos neste preceito, ou que tiver contribuído para originar uma situação de perigo incorre em responsabilidade civil e disciplinar.

9. As ausências às análises ou consulta médica deve, obrigatoriamente ser comunicada com antecedência mínima de 3 dias ao responsável pela gestão das mesmas. O incumprimento injustificado deste procedimento obriga o colaborador ao pagamento do valor acordado com a empresa prestadora deste serviço.

Artigo 32º

Utilização de Tabaco

1.As limitações ao consumo de tabaco nas instalações da CERCI estão inscritas na legislação em vigor para o efeito, sendo permitido o consumo de tabaco apenas nos espaços ao ar livre e próximo dos cinzeiros colocados para o efeito.

2. Não é permitido fumar enquanto se acompanham os clientes no desenvolvimento das atividades, mesmo que estas se realizem ao ar livre.

3.O consumo de tabaco deve ser responsável e não prejudicar o desempenho das atividades que são atribuídas no âmbito das funções que o colaborador exerce.

4. A inobservância de qualquer um destes procedimentos pode justificar o levantamento de uma infração disciplinar, conforme a gravidade ou recorrência do erro.

CAPITULO IV REGIME DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

SECÇÃO I PERÍODO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Artigo 33º Período e Horário de Funcionamento

1. A CERCIMOR está aberta todo o ano, sendo comunicado anualmente pela Direção, às partes interessadas, eventuais períodos pontuais de pausas.
2. Os serviços da CERCIMOR estão em funcionamento, de acordo com os horários que se encontram aprovados e afixados.

SECÇÃO II

Lista de Espera, Candidatura e Admissão de Clientes

Artigo 34º Lista de Espera, Candidatura e Admissão de Clientes

1. A candidatura inicia-se com uma inscrição. Se o candidato se inserir nos critérios de admissibilidade a inscrição ficará em lista de espera, desde que não haja vagas.
2. As admissões às Respostas Sociais/atividades são sempre condicionadas ao resultado da avaliação diagnóstica realizada ao candidato e aos critérios de priorização, para além do nº de vagas existentes.
3. Os critérios de admissão e priorização dos clientes estão definidos nos Regulamentos Internos específicos.
4. No acto de admissão e antes da contratualização dos serviços, será facultado ao cliente a leitura integral do presente Regulamento e do Regulamento Interno da respetiva Resposta Social/Empreendedora/Serviço. Será também entregue a carta de Direitos e Deveres do Clientes.
- 5.

Artigo 35º Contrato de Prestação de Serviços

1. São celebrados, por escrito, contratos com os clientes | famílias | representantes legais | tutores, onde constam, 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.
3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à atualização, no contrato, da respetiva adenda.

SECÇÃO III

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Artigo 36º Direitos dos Clientes

1. Os direitos dos nossos clientes são:
 - a) O Direito à igualdade de oportunidades independentemente da idade, género, deficiências e incapacidades, raça, religião ou orientação sexual;
 - b) O Direito à promoção do seu bem-estar físico, psicológico e emocional;
 - c) O Direito ao acompanhamento psicopedagógico, social e técnico/profissional;
 - d) O Direito às suas opiniões, valores e crenças pessoais e à sua integridade física;
 - e) O Direito à confidencialidade de correspondência e de informações pessoais e familiares;
 - f) O Direito ao respeito pelos seus bens ou outros objetos pessoais não sendo permitido o seu acesso a terceiros sem a sua autorização prévia;
 - g) O Direito a ter um espaço/local, de utilização individual, onde guardar os seus bens e objetos pessoais;
 - h) O Direito a ser informado acerca do regulamento/regras de funcionamento da CERCIMOR, dos vários serviços e atividades disponibilizados e respetivos horários;
 - i) O Direito a ser informado atempadamente de alterações ao normal funcionamento da organização, serviços e atividades;
 - j) O Direito a expressar as suas escolhas e necessidades, assim como, colaborar ativamente na construção do seu plano individual de intervenção;
 - k) O Direito em igualdade de oportunidade de usufruir de todos os serviços e atividades contratualizados;
 - l) O Direito a apresentar reclamações ou sugestões sendo informado sobre o desenvolvimento/decisão do processo.

Artigo 37º Deveres dos clientes

1. Os deveres dos nossos clientes são:

- a) O Dever de tratar com educação e respeito os colegas e todos os colaboradores da CERCIMOR;
- b) O Dever de respeitar as regras e horários de funcionamento da CERCIMOR;
- c) O Dever de respeitar e tratar com cuidado a propriedade e os bens de toda a comunidade da CERCIMOR;
- d) O Dever de utilizar os materiais e equipamentos, ao seu dispor, de acordo com as normas de higiene e segurança;
- e) O Dever de cuidar e manter hábitos de higiene pessoal e de saúde;
- f) O Dever de colaborar e participar na dinâmica da CERCIMOR, segundo as regras estabelecidas.
- g) O Dever de cumprir os compromissos financeiros assumidos respeitando os prazos definidos;
- h) O Dever de informar o/a Coordenador/a sobre qualquer alteração dos hábitos quotidianos ou de saúde, sempre que estes impliquem mudança nas prestações de serviço;
- i) O Dever de comunicar ao/à Coordenador/a os dias das consultas médicas, de férias ou em caso de falta do cliente;
- j) O Dever de respeitar a privacidade alheia;
- k) O Dever de cumprir com responsabilidade as suas escolhas;
- l) O Dever de conhecer e defender os seus direitos.

SECÇÃO IV

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

Artigo 38º Direitos dos Voluntários

São Direitos dos nossos Voluntários:

- a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- b) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- e) Participar das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação.
- g) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

Artigo 33º Deveres dos Voluntários

Deveres dos nossos Voluntários, para com:

1. OS CLIENTES / ENTES SIGNIFICATIVOS E PARTES INTERESSADAS:

- a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
- b) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- c) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- d) Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
- e) Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
- f) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do cliente;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

2. A CERCIMOR:

- a) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
- b) Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da organização, bem como as normas dos respetivos programas e projetos;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- e) Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
- f) Dirimir conflitos no exercício do seu trabalho de voluntário;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
- h) Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou prévia autorização;
- i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade;
- j) Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.

3. OS COLABORADORES DA CERCIMOR:

- a) Cooperar com os colaboradores da CERCIMOR, potenciando a sua atuação no âmbito de partilha de informação e em função das orientações técnicas inerentes ao respetivo domínio de atividade;
- b) Contribuir para o estabelecimento de uma relação fundada no respeito pelo trabalho que cada um compete desenvolver.

4. OS OUTROS VOLUNTÁRIOS:

- a) Respeitar a dignidade e liberdade dos outros voluntários, reconhecendo-os como pares e valorizando o seu trabalho;
- b) Fomentar o trabalho de equipa, contribuindo para uma boa comunicação e um clima de trabalho e convivência agradável;
- c) Facilitar a integração, formação e participação de todos os voluntários.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 39º 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 e de elogios, devendo utilizar para tal o impresso de reclamações/sugestões interno ou Livro dos Elogios.

Artigo 35º Divulgação e Comunicação

1. O presente regulamento está disponível para consulta na receção das instalações da sede da CERCIMOR e no *site* Institucional para os clientes, famílias, partes interessadas e comunidade em geral e é assegurado o seu conhecimento pelos clientes e famílias durante o processo de candidatura.
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 CERCIMOR, nomeadamente:
 - a) Cópia do alvará de licenciamento;
 - b) Identificação da Direção
 - c) Identificação do Diretor Geral;
 - d) Identificação dos Coordenadores Técnicos;
 - e) Regulamento Geral;
 - f) Regulamentos Internos Específicos;
 - g) Divulgação da existência do livro de reclamações;

- h) Publicitação dos apoios financeiros do ISS, I.P;
 - i) Mapa dos colaboradores, respetivos horários e mapa de férias;
 - j) Horário de funcionamento;
 - k) Ementa semanal.
4. Para além dos referidos no ponto anterior encontram-se também disponíveis as seguintes declarações:
- a) Missão, visão e valores da organização;
 - b) Código de Ética;
 - c) Política de Qualidade.

Artigo 40º Casos omissos

Qualquer caso omissos neste Regulamento será resolvido conjuntamente pela Direção da CERCIMOR, em conformidade com a legislação em vigor.

Artigo 41º Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor no prazo de 30 dias após a sua aprovação pela Assembleia Geral da CERCIMOR.

ANEXO I ORGANIGRAMA

