

**REGULAMENTO INTERNO
DE FUNCIONAMENTO
ASSOCIAÇÃO DE SURDOS DE ÉVORA**

INTRODUÇÃO

A Associação de Surdos de Évora (ASE) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com sede em Évora, constituída e inscrita a 18 de Dezembro de 1998, no Cartório Notarial de Arraiolos, sendo publicado o seu registo no Diário da República nº124, III Série de 28 de Maio de 1999, que presta apoio social no âmbito da problemática da deficiência auditiva aos seus associados e familiares.

A ASE tem por:

Missão: “Contribuir para a total integração dos surdos na sociedade, na defesa e na promoção dos seus direitos.”

Visão: “A ASE pretende ser reconhecida e validada pela comunidade como uma associação que promova a integração das pessoas surdas de forma a que tenham acesso a uma cidadania plena, independentemente da idade, raça, género, religião, estatuto profissional e ou social.”

Valores:

- Igualdade de direitos;
- Solidariedade;
- Responsabilidade;
- Cooperação;
- Consciência crítica.

A ASE tem por objectivos basilares:

- Promover, sem fins lucrativos, a congregação dos surdos, seus familiares e amigos;
- Promover cursos de Língua Gestual e outros, conferências, colóquios, seminários e outras actividades similares;
- Valorizar, profissional, técnica e culturalmente os seus associados;
- Apoiar os sócios na sua vida quotidiana.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Associação de Surdos de Évora, com Acordo de Cooperação Atípico para a resposta social de Centro de Atendimento/Acompanhamento Social e Animação de Pessoas com Deficiência celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Évora, em 01/09/2001, pertencente a Associação de Surdos rege-se pelas seguintes normas.

Artigo 2º

Legislação Aplicável

A Associação de Surdos de Évora rege-se pelos estatutos, pelo Acordo de Cooperação celebrado com o CDSS de Évora e em último caso pela lei geral.

Artigo 3º

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Associação de Surdos de Évora;
3. Promover a participação activa dos clientes.

Artigo 4º

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. A Associação de Surdos de Évora assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Atendimento/Acompanhamento Social;
 - 1.2. Centro de Convívio e Animação.
2. A Associação de Surdos de Évora realiza ainda as seguintes actividades:
 - 2.1. Cursos de Língua Gestual Portuguesa;
 - 2.2. Conferencias, colóquios, seminários e outras actividades similares;
 - 2.3. Acções de Solidariedade que visem evitar o isolamento individual dos surdos;
 - 2.4. Iniciativas que possam valorizar profissional e tecnicamente os seus clientes.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 5º

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Pessoas singulares, maiores de 18 anos;

2. Pessoas colectivas.

Artigo 6º

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão;
- 1.2. Cartão de Contribuinte;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social.
- 1.4. Declaração assinada pelo cliente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

2. O período de candidatura decorre no seguinte período: todos os dias úteis.

2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 9h às 17:30h, com intervalo para almoço entre as 13h e as 14h.

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede da Associação de Surdos de Évora, sita na Av. do Escurinho, Bairro da Cruz da Picada, Lote 41 R/C Esquerdo, Évora, durante o horário de expediente.

Artigo 7º

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Surdos;
2. Familiares de surdos;
3. Comunidade em geral.

Artigo 8º

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direcção da Associação de Surdos de Évora.
3. A decisão será tomada em reunião de Direcção, e o novo cliente terá conhecimento da decisão no prazo de 10 dias.
4. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos:
 - a. A jóia de 5€ e a primeira mensalidade de 0,62€ para surdos.
 - b. A jóia de 5€ e a primeira mensalidade de 1,25€ para ouvintes.

Artigo 9º

Processo Individual do Utente

Todos os clientes tem uma ficha própria, os que solicitam apoio social da ASE têm também um processo individual das acções desenvolvidas

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 10º

Instalações

1. A Associação de Surdos de Évora está sediada na Av. do Escurinho, Bairro da Cruz da Picada, Lote 41 R/C Esquerdo, 7000-372 Évora e as suas instalações são compostas por: Centro de Atendimento/Acompanhamento e Reabilitação Social de Pessoas com Deficiência e Incapacidade (CAARPD).

Artigo 11º

Horários de Funcionamento

O estabelecimento está em funcionamento todos os dias úteis no horário das 9h às 17:30h, com intervalo entre as 13h e as 14h para almoço. Poderá ainda funcionar durante o fim-de-semana se estiverem previstas actividades de animação/convívio.

Artigo 12º

Pagamento da quota

1. O pagamento da quota é efectuado no seguinte período: durante o horário de expediente, na Secretaria da Instituição ou pode ser enviado pelo correio.

Artigo 13º

Tabela de Participação/Preçário de mensalidades

1. O valor da jóia de inscrição é de 5€ (cinco euros);
2. O valor da quota mensal é de 1,25€ (um euro e vinte e cinco cêntimos) para sócios ouvintes e de 0,63 (sessenta e três cêntimos) para sócios surdos;
3. O valor da quota anual é de 15€ (quinze euros) para sócios ouvintes e de 1,25€ (um euro e vinte e cinco cêntimos) para sócios surdos.

Artigo 14º

Actividades/Serviços Prestados

Os serviços prestados aos clientes executam-se durante o horário normal de trabalho com deslocação de um técnico ao local onde for necessário ir, e sempre que possível em transporte da ASE.

Artigo 16º

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal da Associação de Surdos de Évora encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2.

| IDENTIFICAÇÃO | CATEGORIA PROFISSIONAL | PROFISSÃO | HABILITAÇÃO | NISS |
|--|---|---|---|-------------|
| Elsa Cristina Frango Plácido Borralheira | Escriturária de 2. ^a | Escriturária, em geral | Ensino Secundário - Frequência Universitária | 11172099576 |
| Nuno Ricardo Domingues Fernandes | Assistente Social de 3. ^a | Assistente Social | Licenciatura em Serviço Social | 11104305757 |
| A contratar | ----- | Intérprete de Língua Gestual Portuguesa | Licenciatura Tradução e Interpretação Língua Gestual Portuguesa | ----- |
| A contratar (½ tempo) | ----- | Psicóloga | Licenciatura em Psicologia | ----- |

Artigo 17º

Direcção Técnica

O Director Técnico será nomeado pela Direcção segundo as normas estabelecidas pela lei em vigor.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

Artigo 18º

Direitos dos *Clientes* e Deveres dos Clientes

São direitos dos clientes:

- Participar nas reuniões de Assembleia Geral;
- Eleger e ser eleito para os cargos sociais;
- Requerer a convocação da Assembleia Geral Extraordinária, nos termos do n.º 3 do art.º 29 dos estatutos da ASE;
- Examinar os livros, relatórios e contas e demais documentos, desde que o requeiram por escrito com a antecedência mínima de oito dias e se verifique um interesse pessoal e legítimo.

São deveres dos clientes:

- Pagar, pontualmente, as suas quotas;
- Comparecer às reuniões de Assembleia Geral;
- Observar as disposições estatutárias e regulamentos e as deliberações dos corpos gerentes;
- Desempenhar com zelo, dedicação e eficiência os cargos para que foram eleitos.

Artigo 19º

Direitos e Deveres dos significativos

1. Designa-se por significativos os familiares, os responsáveis pelos clientes, os tutores ou outros.
2. Os significativos têm o direito de:
 - a) Participar de forma activa na elaboração, monitorização e avaliação do PDI (Plano de Desenvolvimento Individual).
 - b) Participar de forma activa na vida da organização.
 - c) Apresentar sugestões e reclamações numa perspectiva de construção/contribuição com resposta da Direcção.
 - d) Serem tratados com respeito e correcção moral e cívica, por parte de todos os órgãos de gestão assim como pelos colaboradores.
 - e) Subscrever o Código de Ética.
3. Todos os significativos têm o dever de:
 - a) Respeitar as regras de funcionamento da organização.
 - b) Participação efectiva no processo do PDI.
 - c) Comparecer às reuniões para as quais foram convocados, bem como, fornecer todas as informações necessárias imprescindíveis para o desenvolvimento do PDI.
 - d) Cumprir com o estabelecido no contrato.

Artigo 20º

Deveres da Direcção

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- Garantir o bom funcionamento do equipamento ou serviços, de harmonia com os requisitos técnicos adequados;

- Proceder admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos nos estatutos;
- Assegurar as condições de bem estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana através da prestação de serviços eficientes e adequados, promovendo a sua participação nas actividades da ASE;

CAPÍTULO V

Dos Colaboradores

Artigo 21º

Admissão de Pessoal

1. A admissão de Pessoal define-se no Processo de Recrutamento e Selecção que se inicia com a identificação de necessidades de pessoal despoletada pela Direcção.
2. A abertura de concurso para o recrutamento consiste na procura e identificação de candidatos para a função pretendida. Recrutamento pode ser Interno ou Externo.
3. Para a selecção e recrutamento a Direcção nomeará uma Comissão com a seguinte composição:
 - um elemento da Direcção que preside;
 - um elemento dos corpos sociais;
 - um elemento do sector para o qual se vai proceder à admissão. Este poderá ser o próprio Director Técnico ou Coordenador do Sector ou outro elemento por ele proposto.
- 3.1. A selecção consiste em escolher entre os candidatos recrutados e pré-seleccionados aqueles que apresentam maior probabilidade de ajustar-se ao cargo e desempenhá-lo bem.

3.2. Depois de realizadas as avaliações dos candidatos e de ser seleccionado o candidato com o perfil mais adequado à função tanto este como os candidatos que não foram seleccionados serão informados.

Artigo 23º

Direitos e Deveres

1. Os colaboradores da ASE têm o direito de:
 - a) Serem informados e ouvidos pelos órgãos de gestão, bem como pelos respectivos Directores Técnicos/Coordenadores, de todos os assuntos pertinentes relacionados com o exercício das suas funções, bem como da legislação que lhe diga respeito, sempre que disponível na organização.
 - b) Serem respeitados, nas relações de trabalho, pelos colegas, órgãos de gestão e público em geral.
 - c) Progredir na carreira, nas condições estabelecidas no Contrato Colectivo de Trabalho do Ensino Particular e Cooperativo, e na Lei Geral quando este for omissivo.
 - d) Dispor de condições de trabalho, designadamente de material, ajudas técnicas, instalações e equipamentos adequados.
 - e) Não serem interrompidos nos períodos devidamente publicitados pelos diversos serviços (aulas, entrevistas, avaliações/observações, períodos de encerramento ao público).
 - f) Participar na vida da organização.
 - g) Participar na vida sindical, de acordo com o estabelecido legalmente.
 - h) Participar em acções de formação, dentro e fora da organização, desde que devidamente autorizadas.
 - i) Receber mensalmente o vencimento e o respectivo recibo, podendo solicitar nos serviços administrativos e financeiros, informações e esclarecimentos sobre os mesmos.
 - j) Faltar por motivo devidamente justificado e enquadrado na lei.

k) Serem avaliados sob o seu desempenho e deste modo ver reconhecidos, sob a forma de incentivos definidos pela Direcção os desempenhos relevantes, devidamente avaliados pelo processo de avaliação de desempenho.

2. O colaborador da ASE tem o dever de:

a) De cumprir com o que lhe é solicitado no estabelecido no Plano Individual do cliente.

b) Contribuir para a satisfação de necessidades dos clientes, cumprindo o Código de Ética e garantindo os seus Direitos.

c) Desenvolver uma boa relação com os significativos dos clientes, de acordo com as funções inerentes a cada categoria.

d) Desempenhar, da melhor forma, as tarefas que lhe sejam legalmente atribuídas, dentro do espírito de um trabalho em equipa e outras em que voluntariamente possa colaborar.

e) Desempenhar os cargos atribuídos pela Direcção, desde que por si aceites.

f) Usar de respeito e correcção, moral e cívica, para com os clientes, os colegas, órgãos de gestão e público em geral.

g) Cumprir, com assiduidade e pontualidade, o horário que lhe foi atribuído.

h) Participar activamente na vida da ASE.

i) Comparecer nas reuniões para que seja convocado e tomar parte nos respectivos trabalhos.

j) Tratar, sigilosamente, os assuntos abordados, tanto em reuniões como em situações específicas de atendimento aos significativos.

k) Permanecer nos locais de trabalho que lhe estão destinados, não os abandonando a não ser por razões imperiosas e de uma forma temporária, sendo que qualquer outra excepção depende da autorização do Director Técnico do Sector.

l) Justificar as ausências do serviço.

Artigo 24º

Faltas, Férias e Horários

1. O colaborador terá direito a dois dias de faltas por mês, em relação às quais terá de entregar um pedido de justificação de faltas interno. Estas faltas ser-lhe-ão descontadas em férias ou em vencimento, consoante opção do trabalhador, sendo que só poderão ser descontadas até seis dias por ano. (Anexo III)

2. Serão consideradas faltas justificadas com direito a retribuição, as seguintes:

a) Todas as previstas no Contrato Colectivo Trabalho do Ensino Particular e Cooperativo.

b) Por doença, até dois dias, não podendo ultrapassar seis dias por ano, com justificação médica, com perda do subsídio de refeição. Caso a situação de doença se prolongue, a partir do 3º dia o trabalhador terá de apresentar baixa médica, num período máximo de 5 dias úteis.

c) Pelo tempo necessário para ida ou acompanhamento de familiares a consulta médica, desde que apresentem a devida justificação. Caso o tempo necessário seja um dia inteiro, o trabalhador perde a remuneração relativa ao subsídio de refeição.

d) O colaborador terá direito a cinco dias por ano, por assistência à família nas seguintes condições e para assistência inadiável ao agregado familiar:

- em caso de doença ou acidente de filhos, adoptados ou de enteados menores de 12 anos;

- em caso de doença ou acidente de filhos, adoptados ou filhos do cônjuge que com este residam, independentemente da idade, desde que deficientes.

Nestas situações terão de apresentar justificação médica. Nestes casos o trabalhador perde a remuneração relativa ao subsídio de refeição.

e) O colaborador terá direito a três dias por ano, por assistência à família na seguinte situação:

- Em caso de doença de cônjuge, ascendentes, descendentes maiores de 10 anos e afins na linha recta, desde que apresente justificação médica. Neste caso o trabalhador perde a remuneração relativa ao subsídio de almoço.

3. Em caso de acidente de trabalho a organização deverá pagar ao colaborador a diferença entre a comparticipação do seguro e o seu vencimento.
4. As férias são definidas segundo a Lei Geral do Trabalho. São 22 dias acrescidos de 3 como prémio de assiduidade. Este prémio diz respeito aos casos em que não ocorram faltas injustificadas.
5. As férias são gozadas nos termos legais, num só período ou interpoladas, por acordo entre o trabalhador e a Direcção, não podendo em caso algum ser prejudicado o funcionamento.
6. Serão acrescidos dias de férias consoante a idade dos colaboradores (39 aos 49 mais um dia; 49 aos 59 mais dois dias; mais de 59 anos mais três dias). A idade relevante para aplicação desta medida é a que o colaborador completar até 31 de Dezembro do ano em que as férias vencem (adoptado do Decreto Lei n.º 157/2001 de 11 de Maio).
7. Deverá ser concedido mais um dia de férias por cada 10 anos de serviço (adoptado do Decreto Lei n.º 157/2001 de 11 de Maio).
8. Os colaboradores terão direito a seis dias de tolerância de ponto anuais, sendo que se estabelecem como datas fixas: segunda-feira de Carnaval; segunda-feira de Páscoa, Natal e Ano Novo. Os restantes dois dias serão distribuídos consoante a opção da Direcção.
9. Os colaboradores deverão gozar o seu período de férias preferencialmente no período de encerramento das actividades do respectivo sector. Eventuais pedidos de excepção deverão ser analisados pela Direcção.
10. Os colaboradores cumprem o horário de trabalho previsto no contrato colectivo de trabalho, essencialmente em regime fixo. Os horários são elaborados anualmente e validados pela Direcção. Os horários devem ser afixados no período que se inicia o funcionamento do sector.
11. Para casos específicos, poderão existir outras modalidades de horário por turnos ou flexível.
12. Em caso de turnos, férias, folgas ou pontes aplicam-se os horários de forma alternada de acordo com as possibilidades do serviço e de acordo com a Direcção.
13. Nos restantes casos de faltas, férias e horários será seguido o Contrato Colectivo de Trabalho do Ensino Particular e Cooperativo.

Artigo 25º

Efeito de Faltas Injustificadas

1. As faltas injustificadas determinam sempre a perda de retribuição correspondente ao período de ausência.
2. Incorre em infracção disciplinar grave o colaborador que:
 - a) Faltar injustificadamente com a alegação de motivo ou justificação comprovadamente falsa.
 - b) Faltar injustificadamente durante 5 dias consecutivos ou 10 interpolados no período de um ano.

Artigo 26º

Assiduidade

1. O colaborador deve cumprir o número de horas semanais de trabalho de acordo com o CCT, para a sua categoria profissional. É considerada falta de assiduidade o incumprimento do horário atribuído ao colaborador. A assiduidade pressupõe a utilização diária de meios de registo em vigor.
2. É considerada pontualidade, a garantia de cumprimento de horário. O incumprimento da pontualidade pode estar sujeita a sanção, desde que ponha em causa a segurança e o bem-estar dos clientes. O controlo de assiduidade fica a cargo da Direcção.

Artigo 27º

Formação

1. A formação dos colaboradores está sujeita ao Plano Anual de Formação que indica os colaboradores a participar, a carga horária, o horário e as áreas.
 - a) A ASE tem a obrigatoriedade de disponibilizar formação aos seus colaboradores.
2. Será permitido a cada colaborador a dispensa, até oito dias, para frequência de acções de formação. Excepcionalmente, a Direcção poderá alargar este período.
3. A frequência de acções de formação, de iniciativa do colaborador deverá verificar as seguintes condições:
 - a) Que a acção ou actividade seja de comprovada de interesse para o colaborador no quadro do seu desempenho profissional ou do seu desenvolvimento pessoal.
 - b) Que a participação seja requerida à Direcção com uma antecedência mínima de 10 dias.
4. No caso de oportunidades formativas que apresentem relevante interesse para a ASE, a Direcção por proposta de qualquer dos seus membros, facultará a participação em representação expressa da organização e nas seguintes condições:
 - a) O colaborador terá o direito ao pagamento das despesas com deslocação e alimentação sob as quais deverá obrigatoriamente apresentar facturas da totalidade das despesas.
 - b) Nesta situação é obrigatória a apresentação de relatório de participação e, sempre que previamente acordado, a realização de uma iniciativa de disseminação da informação.

Artigo 28º

Deslocações de Serviço

1. Nas deslocações em serviço incumbidas pela Direcção, os colaboradores têm o direito ao ressarcimento de todas as despesas delas directamente decorrentes.

2. Quando da deslocação em serviço resultem despesas de alimentação, estas serão pagas na totalidade, mas em contrapartida será deduzido o respectivo subsídio de alimentação ao colaborador.
3. A ASE assume a responsabilidade civil por todas as ocorrências que decorram da deslocação, excepto as que resultem de negligência comprovada ou incumprimento de regras expressas.

Artigo 29º

Avaliação de Desempenho

1. A Avaliação do Desempenho é realizada anualmente.
2. A Avaliação é sobre as competências transversais que podem ser observadas pelos comportamentos do colaborador.
3. A Avaliação é realizada pela Direcção.
4. São realizadas entrevistas individuais de auto-avaliação e hetero-avaliação do superior hierárquico, através de uma ficha de avaliação de desempenho. A ficha deve ser preenchida com o mínimo de uma semana de antecedência da entrevista de avaliação.
5. A Avaliação é expressa numa escala de 1 a 5: Insuficiente, Necessita de Desenvolvimento, Bom, Muito Bom e Excelente.
6. A avaliação de Excelente é premiada com um dia de férias. A avaliação de Excelente acrescida de valorização académica que contribua para uma efectiva melhoria no desempenho das suas funções é premiada com 2,5% do seu vencimento base e mais um dia de férias.
7. Em caso de divergência entre avaliado e avaliador, prevalece o parecer do avaliador.
8. A Avaliação de Desempenho contemplará um Plano de Desenvolvimento com a componente de identificação de competências a desenvolver, sugestões de melhoria e possíveis áreas de formação a frequentar.

9. Quando os avaliados obtiverem mais de 3 vezes resultados de desempenho negativos, serão submetidos a um processo disciplinar.

Artigo 30º

Procedimento Disciplinar

1. Em termos regulamentares estão previstas as seguintes sanções disciplinares, por incumprimento dos Estatutos, Regulamento Interno ou Normas de Funcionamento dos diferentes sectores:

- a) Advertência
- b) Repreensão por escrito
- c) Suspensão
- d) Demissão

2. Os procedimentos previstos nas alíneas a) e b) do número anterior são da responsabilidade da Direcção.

3. Os procedimentos previstos nas alíneas c) e d) do número anterior carecem da instrução de processo e serão objecto de deliberação da Direcção.

4. É garantida a possibilidade de recurso de qualquer dos procedimentos para a Direcção e Assembleia Geral, conforme os casos.

CAPÍTULO VI

Artigo 31º

Acções de Voluntariado

1. As acções de voluntariado serão sinalizadas pela Direcção que define e divulga as regras de cada actividade no Regulamento Específico de Voluntariado na ASE.

2. A ASE está disponível para receber voluntários. Entenda-se por Voluntários os indivíduos que de forma livre, desinteressada e responsável se

comprometem, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar acções de voluntariado na ASE.

A qualidade de voluntário não pode, de qualquer forma, decorrer de relação de trabalho subordinado ou autónomo ou de qualquer relação de conteúdo patrimonial com a associação.

2.1. Direitos dos Voluntários:

- Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações.
- Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica.
- Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança.
- Participação das decisões que respeitam ao seu trabalho.
- Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação.
- Acordar com a ASE um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.
- Seguro de voluntariado de acidentes pessoais.

2.2. Deveres do Voluntário

Para com Clientes da ASE:

- Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
- Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respectivos responsáveis;
- Actuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;

- Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do cliente;
- Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

Para com a ASE:

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

Para com os Colaboradores da ASE:

- Colaborar com os profissionais da ASE, potenciando a sua actuação no âmbito de partilha de informação e em função das orientações técnicas inerentes ao respectivo domínio de actividade;
- Contribuir para o estabelecimento de uma relação fundada no respeito pelo trabalho que cada um compete desenvolver.

CAPÍTULO VII

RECLAMAÇÕES

Artigo 32º

Livro de Reclamações/Tratamento de Reclamações

- Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da ASE sempre que desejado.
- Todas as reclamações quer em livro de reclamações ou por qualquer outra via, serão registadas e compiladas pelos serviços administrativos que posteriormente as apresentarão à Direcção. Esta, por consequência, tomá-las-á em consideração e deliberará sobre procedimentos a adoptar na sua sequência, sendo que, o reclamante será regularmente informado do processo por escrito, num prazo nunca superior a quinze (15) dias úteis.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 33º

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os membros de Direcção deverão informar os clientes sobre quaisquer alterações ao presente regulamento.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente.

Artigo 34º

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelos estatutos ou pela lei geral em vigor.

Artigo 35º

Disposições Complementares

Todas as regras de funcionamento da ASE omissas neste Regulamento, no Acordo Atípico ou Estatutos serão resolvidos pela Direcção e sempre que necessário discutidas e votadas pela Assembleia Geral

Artigo 36º

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Janeiro de 2009