



ASOCA

Associação de
Solidariedade Social e
de Socorros de
Campelos

REGULAMENTO INTERNO

**SERVIÇO DE APOIO
DOMICILIÁRIO**

LAR DE SANTO ANTÓNIO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

	Pág.
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	
NORMA 1ª – ÂMBITO DE APLICAÇÃO	3
NORMA 2ª – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	3
NORMA 3ª – NATUREZA	3
NORMA 4ª – OBJETIVOS	3
NORMA 5ª – SERVIÇOS PRESTADOS	4
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	
NORMA 6ª – DESTINATÁRIOS	5
NORMA 7ª – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	5
NORMA 8ª – CRITÉRIOS DE ADMISSÃO	5
NORMA 9ª – PROCESSO DE ADMISSÃO	6
NORMA 10ª – ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES	7
NORMA 11ª – PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE	8
CAPÍTULO III – REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO	
NORMA 12ª – HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	9
NORMA 13ª – INSTALAÇÕES	9
NORMA 14ª – FUNCIONAMENTO GERAL	9
NORMA 15ª – ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO	10
NORMA 16ª – CUIDADOS DE SAÚDE	11
NORMA 17ª – FORMAS DE ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA	11
NORMA 18ª – QUADRO DE PESSOAL	11
NORMA 19ª – DIREÇÃO TÉCNICA	12
NORMA 20ª – RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES	12
CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES / MENSALIDADES	
NORMA 21ª – CÁLCULO DO RENDIMENTO <i>PER CAPITA</i>	12
NORMA 22ª – TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	14
NORMA 23ª – MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/ MENSALIDADE	15
NORMA 24ª – PAGAMENTO DA MENSALIDADE	15

CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES

NORMA 25ª – DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE	16
NORMA 26ª – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	16
NORMA 27ª – DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES	17
NORMA 28ª – DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS	17
NORMA 29ª – DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES	18
NORMA 30ª – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	18

CAPÍTULO VI – DISCIPLINA

NORMA 31ª – PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS	19
NORMA 32ª – INFRAÇÕES E PENALIDADES	19

CAPÍTULO VII – INTERRUPTÃO E CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMA 33ª – INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE	20
NORMA 34ª – CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FATO NÃO IMPUTÁVEL À INSTITUIÇÃO	20

CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 35ª – ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	20
NORMA 36ª – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	20
NORMA 37ª – ENTRADA EM VIGOR	21

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. **A ASOCA – Associação de Solidariedade Social e de Socorros de Campelos**, com Acordo de Cooperação para a resposta social Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Lisboa, em 29/05/1992 e revisto em 29/11/1996 e 25/07/1997, rege-se pelo presente Regulamento.
2. O presente Regulamento visa:
 - a) Constituir um referencial normativo que permita incrementar qualidade nos serviços prestados e consequentemente diferenciar positivamente a resposta social, tendo em conta a implementação de critérios de organização, funcionamento e responsabilização, envolvendo clientes, significativos, colaboradores, Direcção e sociedade em geral;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras, direitos e deveres de todos os envolvidos no bom funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A ASOCA, na resposta social Serviço de Apoio Domiciliário e para efeitos de elaboração do Regulamento Interno, rege-se pelo estipulado na legislação em vigor, bem como no Protocolo de Cooperação, nos Guiões e Circulares de Orientação Técnica da Segurança Social e Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS's, em vigor.

NORMA 3ª

NATUREZA

1. O Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por *SAD*, é uma resposta social da **ASOCA – Associação de Solidariedade Social e de Socorros de Campelos**, instituição particular de solidariedade social, registada na Direcção-Geral da Segurança Social, no Livro n.º 4 das Associações de Solidariedade Social sob o n.º 56/90, a fls. 133 verso e 134, em 21 de Setembro de 1990, com sede na Rua do Mercado nº 22, em Campelos, fundada em 05-12-1979.
2. O *SAD* é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

NORMA 4ª

OBJETIVOS

Constituem objectivos do *SAD*:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;

- b) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- c) Prestar cuidados e serviços individualizados e personalizados, adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem - estar;
- d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Facilitar o acesso à prestação de cuidados de saúde e aos serviços da comunidade;
- i) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- j) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- k) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.

NORMA 5ª

SERVIÇOS PRESTADOS

1. A Instituição proporciona ao cliente, como contrapartida do pagamento da mensalidade e de acordo com as suas necessidades:
 - a) **Alimentação** - Fornecimento de alimentação e apoio na refeição (almoço e sopa para o jantar), respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) **Tratamento da roupa** – é feito na Instituição, sendo a roupa recolhida e entregue no domicílio pelo colaborador prestador de cuidados. São consideradas as roupas de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
 - c) **Cuidados de higiene e conforto pessoal**, mediante produtos fornecidos pelo cliente, prestado com a frequência necessária e, preferencialmente, no período da manhã. Sempre que necessário o serviço pode compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço;
 - d) **Higiene da Habitação** - é um serviço que consiste na arrumação e pequenas limpezas no domicílio, nas áreas utilizadas pelo cliente, tais como fazer a cama, lavar a casa de banho, aspirar, limpar o pó, de modo a prestar um maior conforto e higiene ao utente. Não se efectuam limpezas gerais.
 - e) **Actividades de animação e socialização**, designadamente: animação, lazer, cultura de acordo com as capacidades e interesses dos clientes. Inclui também a aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade;

- f) **Serviço de Teleassistência** – Encaminhamento e acompanhamento para empresa específica (Cruz Vermelha Portuguesa) e com protocolo com a instituição. A instituição serve de mediadora entre o cliente e a CVP.
2. O SAD pode ainda assegurar outros serviços, designadamente:
- Formação e sensibilização** de familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados;
 - Apoio psicossocial;**
 - Preparação de pequenas refeições** (pequeno-almoço e lanche) no domicílio;
 - Cuidados de imagem;**
 - Administração de medicação** mediante prescrição médica;
 - Apoio na aquisição de ajudas técnicas;**
 - Encaminhamento para **fisioterapia no domicílio** (protocolo com outras IPSS);
 - Acompanhamento** a consultas e exames de diagnóstico clínico, mediante disponibilidade dos serviços para efetuar o acompanhamento. O transporte para a deslocação será requisitado com a devida antecedência na seção de transportes. Será considerado um serviço extra, tendo em conta o tempo disponibilizado pelo acompanhante e o valor do transporte de acordo com a tabela em vigor.
3. Alguns dos cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana e feriados, nomeadamente o fornecimento de alimentação e os cuidados de higiene e conforto pessoal.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 6ª DESTINATÁRIOS

São destinatários do SAD indivíduos ou famílias, cuja situação se encontra referida no n.º 2 da NORMA 3ª, residentes na freguesia de Campelos e lugares limítrofes.

NORMA 7ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- 1-A admissão no SAD é feita por deliberação da Direcção sob parecer do Técnico Superior de Serviço Social.
- 2- Constituem condições de admissão:
- Estar inscrito e apresentar a documentação solicitada;
 - A vontade do cliente em efectuar a admissão e respeitar o presente Regulamento;
 - Apresentar necessidades que se enquadrem na capacidade de resposta dos serviços;
 - Residir na freguesia de Campelos ou lugares limítrofes.

NORMA 8ª CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

(Total de 100 pontos)

- Constituem critérios de prioridade na selecção dos clientes:
 - Residência na área geográfica da resposta social (20 pontos);
 - Isolamento pessoal (18 pontos);
 - Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas (16 pontos);

- d) Abandono da parte da família / Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários (14 pontos);
 - e) Necessidade expressa pelo cliente (12 pontos);
 - f) Conflito familiar / marginalização / exclusão (9 pontos);
 - g) Situação de risco motivada por problemas de saúde, cuja solução não passe por respostas em estruturas na área da saúde (5 pontos);
 - h) Insuficiência de recursos económicos (3 pontos);
 - i) Data da inscrição (2 pontos);
 - j) Ser cliente da Instituição no Centro de Dia ou no Centro de convívio (1 ponto).
2. A Instituição reserva o direito de, a título excepcional e de comprovada necessidade, proceder à admissão de clientes que não se enquadrem nos critérios acima mencionados.
3. Se não for possível proceder à admissão do candidato por inexistência de vaga, este ficará inscrito em lista de espera e será contactado assim que seja possível a prestação dos serviços.

NORMA 9ª

PROCESSO DE ADMISSÃO

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através de entrevista com o Diretor Técnico. *Numa primeira fase* será preenchida uma ficha de inscrição que irá constituir parte integrante do processo, devendo, no momento da inscrição, fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
- a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - e) Comprovativo dos rendimentos provenientes de pensões ou prestações sociais do candidato e do agregado familiar.
- Numa segunda fase* e com a abertura de vaga será necessário proceder-se à avaliação dos requisitos de acordo com os dados obtidos. Para tal o candidato ou representante legal deverá ainda apresentar ao Diretor Técnico mais alguns documentos para efectuar a proposta de admissão, a saber:
- f) Cópia da declaração de IRS e respectiva nota de liquidação;
 - g) Comprovativos das despesas mensais fixas do cliente e do agregado familiar, considerando-se para o efeito:
 - . O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - . Renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - . Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte até à zona de residência;
 - . Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - h) Relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato, medicação actual, dietas e alergias e outros cuidados de saúde;
 - i) Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
2. O Diretor Técnico efectuará uma visita domiciliária ao cliente com o objectivo de avaliar as suas condições habitacionais, económicas, familiares e respectivas necessidades e, no início do serviço, acompanhará as colaboradoras, de modo a facilitar a mútua adaptação.

3. A admissão na resposta social SAD é feita por deliberação da Direcção sob parecer do Diretor Técnico mediante proposta de admissão;
4. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou ao seu representante legal no prazo de 5 dias úteis;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No caso do pedido de admissão ser feito via institucional, este deverá ser acompanhado de relatório social pormenorizado sobre as condições sócio-económicas do candidato e/ou família e relatório clínico que contenha informações sobre o seu estado de saúde.
7. No acto de admissão do cliente será tido em conta o seguinte:
 - a) Será dado conhecimento do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal, prestando-se todos os esclarecimentos necessários;
 - b) A roupa do cliente, no caso de ter o serviço de tratamento de roupa, deverá ser marcada com o número que lhe tenha sido atribuído pela instituição;
 - c) No caso em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do cliente, este deverá fazê-lo através da assinatura de uma declaração de autorização.
 - d) Será assinada uma declaração pelo cliente e o seu representante legal em como autorizam a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual, bem como a utilização da imagem (fotos) para fins de divulgação do trabalho realizado pela instituição;
 - e) Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente e/ou o seu representante legal e a instituição será celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços onde se especificam os serviços a prestar.
8. Existe um livro de registo de admissão dos clientes, actualizado, onde consta a identificação do cliente, data de entrada, de saída e motivo.

NORMA 10ª

ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. É objectivo do acolhimento avaliar a adaptação do cliente. Para tal é elaborado o Programa de Acolhimento do Cliente que se reporta ao período experimental de um mês e que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente . Durante este período e de acordo com as necessidades do cliente serão feitas as diligências necessárias para uma boa integração do mesmo, nomeadamente:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após a avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente.
2. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que

determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações, estabelecendo, se oportuno, novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 11ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Após deliberação da Direção e a aceitação da proposta por parte do candidato ou seu representante legal, são constituídos os seguintes processos:

a) **Processo Social do Cliente**, do qual constam os seguintes documentos:

- Ficha de inscrição com os documentos de identificação pessoal e contatos;
- Comprovativo da inscrição com validade para um ano;
- Ficha de avaliação inicial de requisitos;
- Proposta de admissão com deliberação da Direção;
- Contrato de prestação de serviços;
- Ficha de informação ao sectores;
- Declaração comprovativa do recebimento do Regulamento Interno e autorização de informatização de dados pessoais para elaboração do processo individual e uso da imagem (fotos) para divulgação do trabalho realizado pela instituição;
- Ficha de avaliação diagnóstica;
- Relatório do programa de acolhimento do cliente;
- Plano Individual de Cuidados;
- Registo da prestação de serviços;
- Registo de ocorrências de situações anómalas;
- Registo de períodos de ausência;
- Livro de registo de ocorrências;
- Registo da cessação da relação contratual com indicação de data e motivo.

f) **Processo de Atividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal:**

- Ficha das necessidades de actividades ocupacionais e desenvolvimento pessoal;
- Ficha de plano de intervenção de acordo com limitações / potencialidades;
- Ficha de registo de actividades (individual);
- Ficha de registo de actividades (grupo).

g) **Processo Clínico** do cliente, composto por:

- Relatório do médico assistente com prescrição dos medicamentos a tomar;
- Fotocópia do cartão de utente dos serviços de saúde ou subsistemas;
- Ficha de sinalização para a Unidade de Cuidados na Comunidade, pólo do Maxial e acompanhamento da respectiva equipa;
- Ficha terapêutica.

1.1 **Processo Administrativo**, constituído pelos seguintes documentos:

- Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
- Fotocópia do cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
- Fotocópia do cartão de pensionista;
- Fotocópia do Cartão de Utente;
- Ficha de Admissão de Cliente – Serviços Administrativos.

2. Cada processo individual deve ser permanentemente actualizado.
3. Cada processo individual é arquivado em local próprio que garanta a sua confidencialidade.

CAPÍTULO III REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O horário de funcionamento dos diversos serviços é o seguinte:

- a) O SAD funciona em regime diurno das 8:00h às 16:30h, de 2.ª feira a Domingo, incluindo feriados, excepto no dia de Ano Novo e dia de Natal (nestes dias fornecemos a alimentação a clientes em situação de isolamento pessoal, caso necessário).
- b) Serviço Administrativo:
 - Dias úteis das 10h00 às 13h30 e das 14h30 às 18h30.
- c) Serviço Social:
 - Dias úteis das 09h00 às 17h00.
 - Atendimento: 5ª feiras das 14h30 às 17h.

NORMA 13ª INSTALAÇÕES

1. O SAD está sedado no equipamento do *Lar de Stº António*, Rua da Cruz n.º 25, 2565-031 Campelos e as suas instalações, comuns a outras respostas sociais, são compostas por:
 - a) Hall de entrada e receção;
 - b) Área de gabinetes técnicos (atendimento) e serviços administrativos;
 - c) Área do pessoal – espaço destinado a descanso, convívio e vestiários;
 - d) Área de serviços – cozinha e lavandaria.
2. A instituição dispõe de um Plano de Emergência Interno e tem afixado em local visível as plantas de emergência para orientação em situações de evacuação, bem como os fluxogramas de atuação das equipas em caso de emergência.

NORMA 14ª FUNCIONAMENTO GERAL

1. O SAD é coordenado por um Técnico Superior na área das Ciências Sociais com a colaboração do Encarregado Geral.
2. O SAD elabora um plano de cuidados individualizado, em colaboração com o cliente e/ou família, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação.
3. O plano individual de cuidados varia de cliente para cliente consoante a necessidade de cada um. Este plano não é fixo, podendo sofrer alterações sempre que a situação o exige (diminuir o apoio quando o cliente adquire autonomia e aumentar quando apresenta uma maior dependência) e de acordo com o diagnóstico técnico e as possibilidades de serviço.
4. A prestação de cuidados será assegurada individualmente ou por uma equipa de duas Ajudantes de Acção Directa, conforme o tipo de serviço a efectuar e de acordo com a escala estabelecida.

5. O domicílio do cliente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer quaisquer alterações nem eliminar bens e objectos sem prévia autorização.
6. As refeições confeccionadas na Instituição, são distribuídas pelas equipas do SAD no domicílio dos clientes, entre as 12h e as 13h15.
7. As refeições compreendem prato geral ou dieta, conforme o aconselhável. Caso o utente necessite de dieta e não o deseje, deverá assinar um termo de responsabilidade pela sua opção.
8. A ementa encontra-se afixada nas instalações do Lar de Stº António;
9. A Instituição disponibiliza os seguintes recursos materiais necessários à execução dos serviços:
 - a) Sacos ou cestos de transporte de roupas;
 - b) Caixas, marmitas ou termos para a distribuição das refeições;
 - c) Luvas para a execução das tarefas.Os materiais acima mencionados são propriedade da Instituição sendo obrigatória a sua devolução em boas condições (à exceção das luvas) quando cessar a prestação de serviços. Os produtos e equipamentos necessários à execução dos serviços no domicilio (esfregona, vassoura, detergentes e produtos de higiene pessoal - sabonete ,cremes ,etc.), são da responsabilidade do cliente.
10. Qualquer alteração pretendida pelo cliente aos serviços contratualizados, deve ser comunicada ao coordenador do SAD e só poderá ser posta em prática após a avaliação e respectiva autorização.

NORMA 15ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO

1. O programa de atividades é elaborado anualmente, através do levantamento de interesses dos clientes e de acordo com os recursos da instituição.
2. O acesso às atividades é de livre vontade do cliente, no entanto podem ocorrer condicionamentos consoante o seu grau de autonomia.
3. Sempre que se realizem atividades de animação fora do estabelecimento (passeios, visitas de interesse cultural, etc.), os clientes do SAD podem ser incluídos mediante o seu interesse, autonomia e conhecimento/autorização da família ou representante legal.
4. Durante as saídas para passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.
5. No caso de ser devida uma comparticipação para o suporte das despesas inerentes às atividades referenciadas no número anterior, esta ficará a cargo do cliente e/ou representante legal.
6. Sempre que necessário e quando especificado no Plano Individual, é assegurado o acompanhamento do cliente ao exterior.
7. Estão definidas no Plano Individual as regras de acompanhamento e as condições (ajudas técnicas, tempo de permanência no exterior, com ou sem supervisão, etc.) em que o cliente se pode deslocar ao exterior.
8. No caso do cliente se encontrar acamado e com um grau de dependência que não lhe permita sair de casa), a animadora deslocar-se-á ao domicílio para a realização de actividades do interesse do cliente, quando este o manifestar. A frequência será definida no Plano Individual.

NORMA 16ª**CUIDADOS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente.
2. Sempre que se justifique, poderá ser solicitado pela instituição, o acompanhamento ao cliente ao nível de cuidados de enfermagem por parte da Equipa da Unidade de Cuidados à Comunidade do Pólo do Maxial (concelho de Torres Vedras).
3. Todas as situações de emergência que surjam serão encaminhadas para os serviços de urgência;
4. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico por familiares. Poderão ser acompanhados por colaboradores da instituição mediante disponibilidade dos serviços para efetuar o acompanhamento. O transporte para a deslocação será requisitado com a devida antecedência na seção de transportes.
5. A Instituição assegura a administração da medicação prescrita, mediante comprovativo do médico e de acordo com os serviços acordados.

NORMA 17ª**FORMAS DE ATUAÇÃO EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA**

Todos os colaboradores em contato direto com os clientes devem ter conhecimento dos procedimentos a seguir em caso de acidente, doença súbita ou óbito, nomeadamente:

- a) Contatar de imediato a pessoa próxima/responsável e, se esta lhe solicitar, accionar os meios locais de emergência, aguardando a sua chegada e dando conhecimento à Diretora Técnica;
- b) Em situações de emergência com pedido de socorro do cliente, em que o SAD não possui guarda das chaves do domicílio, deve acionar-se de imediato os contactos com a Entidade de Segurança Pública e Bombeiros locais, contactando de seguida a pessoa próxima/responsável e a Diretora Técnica;
- c) Na ocorrência de um óbito, na presença de um elemento da equipa do SAD, este deverá informar imediatamente o familiar / responsável e a Instituição. Quando se tratar de uma pessoa que viva só ou se encontre só no momento da morte, o colaborador deve permanecer no domicílio até que chegue alguém responsável pelo acompanhamento da situação;
- d) Para uma resposta imediata é necessário manter no domicílio os contactos da pessoa próxima / familiar / responsável e dos meios locais de emergência, bem como, os documentos do cliente, em específico o Cartão de Utente e a medicação prescrita atualizada.

NORMA 18ª**QUADRO DE PESSOAL**

1. O quadro de pessoal desta Instituição encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, função e formação.
2. O conteúdo funcional dos colaboradores dos diversos sectores está estabelecido pela Instituição no Manual de Funções, de acordo com as respectivas categorias profissionais e a legislação em vigor.

NORMA 19ª
DIREÇÃO TÉCNICA

A Direcção Técnica do SAD compete a um técnico superior com licenciatura na área das ciências sociais e humanas, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar visível. Tem a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.

NORMA 20ª
RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

1. O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do Livro de Reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que cumulativamente possuam as seguintes características:
 - Exerçam a sua actividade num estabelecimento físico e permanente;
 - Tenham contacto directo com o público;
 - Forneçam bens ou prestem serviços.
2. Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui um Livro de Reclamações que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos (durante os dias úteis da semana), sempre que desejado.
3. Efetuada a reclamação, o duplicado é entregue, no momento, ao reclamante. A instituição deve destacar o original e, no prazo de dez dias úteis, enviá-lo à entidade reguladora – Instituto da Segurança Social, IP – Centro Distrital de Lisboa, juntamente com as respectivas alegações, baseadas na recolha de informações por parte da Diretora Técnica junto dos intervenientes, com vista ao apuramento da veracidade dos fatos. Após a respectiva análise, é proposta à Direcção da Instituição a emissão do seu parecer.
4. De relevar que os clientes têm direito a ser atendidos com cortesia e eficiência, mas devem igualmente respeitar as normas usuais de urbanidade no relacionamento com os profissionais.
5. O cliente também poderá dirigir a sua reclamação ou sugestões ao Director Técnico que ficará responsável pelo registo e ações necessárias ao seu tratamento.

CAPÍTULO IV
COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES / MENSALIDADES

NORMA 21ª
CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RA/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:
- Cônjuge, ou pessoa em união de fato há mais de 2 anos;
 - Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - Tutores de pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- De trabalho dependente;**
 - Do trabalho independente** – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - De pensões** – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - De prestações sociais** (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - Bolsas de estudo e formação** (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - Prediais** – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respectivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - De capitais** – rendimentos definidos no art.º 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros

ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

- h) **Outras fontes de rendimento** (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeitos da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - Despesas de transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
5. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
6. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima;
7. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 22ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A participação familiar é o valor pago pela utilização dos serviços, determinado em função da percentagem definida a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Nº de Serviços	Dias úteis
2	40%
3	50%
4	60%
5	65%
6	70%

2. A mensalidade tem um acréscimo de 5% quando o cliente tem serviços 6 dias por semana, não excedendo os 75% sobre o *rendimento per capita*.
3. A mensalidade tem um acréscimo de 10% quando o cliente tem serviços 7 dias por semana, não excedendo os 75% sobre o *rendimento per capita*.
4. A tabela poderá ser alterada de acordo com novas orientações provenientes da Segurança Social.
5. Poderá haver lugar à comparticipação dos familiares descendentes de 1.º grau de linha recta, ou de outros herdeiros legítimos que não façam parte do agregado familiar. Esta comparticipação é baseada no princípio de solidariedade, considerada um dever, de acordo com a capacidade económica dos mesmos.
6. Os custos com actividades de animação realizadas fora da instituição que impliquem despesas acrescidas (transporte, bilhetes para espectáculos, etc.), ficarão a cargo do cliente ou família.

NORMA 23ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR / MENSALIDADE

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior, actualizado de acordo com o índice de inflação;
2. A mensalidade será revista no início de cada ano civil, tendo em consideração as alterações ocorridas no rendimento *per capita* e a taxa de inflação;
3. A mensalidade é ajustada quando se verificarem alterações dos serviços prestados;
4. Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar no caso de se verificar um período de ausência, devidamente justificado, que exceda 15 dias consecutivos.

NORMA 24ª

PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. O pagamento da mensalidade deverá ser efectuada no Lar de Santo António, sito na Rua da Cruz, nº 25, 2565-031 Campelos ou por transferência bancária, até ao dia 8 do respectivo mês.
2. Na mesma data deverão ser liquidados outras actividades/serviços, não contratualizados.
3. No acto do pagamento será entregue ao cliente um recibo comprovativo do mesmo.
4. A forma de pagamento no que respeita à data de entradas/saídas dos clientes, corresponde à data de admissão e saída dos mesmos e referente ao mês em curso.
5. O não pagamento da mensalidade, sem justificação prévia e plausível, dentro do prazo estabelecido, implica o pagamento agravado de 1% por cada dia de atraso, salvo situações especiais devidamente acordadas entre o cliente e/ou representante legal e a Direção.
6. Perante ausências de pagamento superiores a 30 dias, a Instituição poderá vir a suspender a realização dos serviços até regularização das mensalidades, após ser feita uma análise individual do caso.

**CAPÍTULO V
DIREITOS E DEVERES****NORMA 25ª
DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE**

1. O cliente do SAD têm direito a:
 - a) Ser respeitado na sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como, pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Ter assegurada a confidencialidade do seu processo social e de todos os serviços prestados;
 - f) Solicitar a alteração do serviço a prestar sempre que necessário e com a devida antecedência;
 - g) Ser informado atempadamente das alterações que possam ocorrer no serviço;
 - h) Exigir qualidade, eficiência e eficácia do serviço prestado e apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da instituição;
 - i) Participar nas actividades de animação sempre que o seu estado de saúde o permita.
2. Os clientes têm o dever:
 - a) Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno;
 - b) Respeitar os profissionais que lhe prestam apoio, bem como os responsáveis pelo serviço de apoio domiciliário;
 - c) Colaborar com a equipa de SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do estabelecido;
 - d) Cumprir as prescrições médicas e medicamentosas e comunicá-las às prestadoras dos serviços;
 - e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
 - f) Efectuar pagamento da mensalidade, de acordo com o estipulado no contrato de prestação de serviços;
 - g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

**NORMA 26ª
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. Direitos da Instituição:
 - b) A livre actuação e plena capacidade contratual com respeito pelas normas legais aplicáveis, reservando-se o direito de recusar a prestação de serviços quando se concluir pela inadaptação dos serviços solicitados;
 - c) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;

- e) Suspender os serviços sempre que o cliente, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a boa imagem da instituição;
 - f) O recebimento regular das mensalidades dos clientes.
2. Deveres da Instituição:
- a) Prestar e cumprir o estabelecido com o cliente e/ou representante legal no Contrato de Prestação de Serviços ;
 - b) Cumprir o Regulamento Interno e assegurar o normal funcionamento do SAD;
 - c) Comunicar ao representante legal ou familiar de referência do cliente todas as alterações comportamentais e de saúde que afectem o seu bem-estar;
 - d) Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua actividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;
 - e) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
 - f) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - g) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - h) Manter os processos dos clientes atualizados;
 - i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 27ª

DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES

- 1 – A família tem direito a:
 - a) Obter informações acerca da prestação e avaliação dos serviços acordados no plano de cuidados;
 - b) Participar nas acções promovidas pelo SAD destinadas aos clientes e seus familiares.
- 2 – A família tem como deveres:
 - a) Efectuar pagamento da mensalidade, de acordo com o estipulado no contrato de prestação de serviços;
 - b) A ligação frequente ao SAD, sobretudo quando solicitada a comparecer para tratar de assuntos relativos ao idoso a seu cargo;
 - c) Apoiar e acompanhar o idoso, sempre que lhe seja possível, aos serviços diferenciados de saúde, quando deles carecer.
 - d) Cooperar com a instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do cliente;

NORMA 28ª

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

- 1 – São direitos dos voluntários:
 - a) Ter acesso a formação inicial tendo em vista o aperfeiçoamento no trabalho voluntário;
 - b) Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
 - c) Enquadrar-se no regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social;
 - d) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
 - e) Estabelecer com a instituição um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho que vai realizar;
 - f) Ser ouvido na preparação das decisões da organização promotora que afectem o desenvolvimento do trabalho voluntário.

2 – São deveres dos voluntários:

- a) Observar os princípios deontológicos por que se rege a actividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
- b) Observar as normas que regulam o funcionamento da instituição a que presta colaboração e dos respectivos programas e projectos;
- c) Actuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- e) Colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- f) Não assumir o papel de representante da Instituição sem o conhecimento e a prévia autorização desta;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a instituição promotora;
- h) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua actividade.

NORMA 29ª**DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES**

1 - Constituem direitos dos colaboradores:

- a) Cumprimento da legislação laboral em vigor;
- b) Ter condições de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança no trabalho;
- c) A comunicação atempada de escalas, horários de trabalho, funções e tarefas atribuídas;
- d) Participar em reuniões gerais e de sectores, efectuar críticas e sugestões, colaborando na avaliação periódica dos serviços;
- e) O respeito e adequada valorização do seu trabalho;
- f) A participação em acções de formação na sua área de trabalho.

2 – Constituem deveres dos colaboradores:

- a) Ser pontual e assíduo;
- b) Respeitar as orientações que lhes são dadas pelos seus superiores;
- c) Desempenhar com qualidade e eficácia as tarefas inerentes às suas funções;
- d) Respeitar e tratar com dignidade os clientes, familiares e amigos;
- e) Obedecer aos princípios de preservação da intimidade dos clientes e do sigilo profissional;
- f) Participar por escrito e/ou oralmente ao responsável de serviço as ocorrências que considerem importantes para o bom funcionamento do serviço;
- g) Respeitar os colegas de trabalho, desenvolvendo trabalho em equipa;
- h) Utilizar de forma cuidadosa e adequada os equipamentos, materiais e produtos necessários à execução das suas tarefas responsabilizando-se pelos danos que possam causar;
- i) Participar nas reuniões quando convocados;
- j) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais, nomeadamente usar farda de trabalho e não exibir jóias e adornos;
- k) Não aceitar, directa ou indirectamente, quaisquer presentes, empréstimos ou, em geral, quaisquer ofertas que possam em causa a liberdade da sua acção e a credibilidade da Instituição;
- l) Participar nas acções de formação promovidas ou proporcionadas pela Instituição.

NORMA 30ª**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou familiares ou representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;

2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, ao familiar ou representante legal e outro arquivado no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato (poderá ser feita por adenda) é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

CAPÍTULO VI DISCIPLINA

NORMA 31ª

PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

1. Quando são detectadas situações de negligência, violação de direitos e maus-tratos ao cliente, por parte dos colaboradores, o Director Técnico deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir os direitos do cliente e accionar, junto dos colaboradores, os mecanismos de sanção previstos de acordo com cada situação.
2. Quando são detectadas situações de negligência, violação de direitos e maus-tratos ao cliente por parte das pessoas que lhe são próximas (outros clientes, familiares, visitas, etc.), os colaboradores devem informar o Director Técnico, que por sua vez ausculta o cliente e o/os outros intervenientes. De acordo com a situação, o Director Técnico deve informar, formar e apoiar o cliente e os intervenientes a superar a situação ou, em casos extremos, accionar os meios legais ao dispor, nomeadamente a Segurança Social e o Ministério Público – Serviços Locais, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente.
3. A instituição pode proceder a uma avaliação interna do comportamento dos colaboradores, de forma a verificar e corrigir situações de negligência, abusos e maus-tratos ao cliente.

NORMA 32ª

INFRAÇÕES E PENALIDADES

1. A violação culposa, por parte de qualquer cliente, entre colaboradores ou entre colaborador e cliente, das determinações que constem neste Regulamento, assim como qualquer acto ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e integridade física e bens, serão punidos, tendo em conta a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infracções ou reincidências, com as seguintes sanções:
 - Colaboradores:
 - a) Repreensão verbal;
 - b) Repreensão escrita;
 - c) Suspensão;
 - d) Expulsão.
 - Clientes:
 - a) Suspensão dos serviços por determinado número de dias;
 - b) Suspensão definitiva da prestação dos serviços.
2. No caso das sanções aplicadas ao utente que não tem retaguarda familiar, ter-se-á em conta a salvaguarda da satisfação das necessidades básicas diárias.
3. A aplicação das sanções são da competência:
 - a) Do responsável técnico, mediante inquérito sumário, e para a pena de advertência verbal;
 - b) Da Direcção, nos restantes casos, mediante processo escrito.

CAPÍTULO VII INTERRUPÇÃO E CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMA 33ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação dos serviços em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com oito dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 25%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 34ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FATO NÃO IMPUTÁVEL À INSTITUIÇÃO

A cessação da prestação de serviços pode ocorrer nas seguintes situações:

1. Por decisão do cliente ou representante legal, sendo celebrado o acordo de cessação do contrato de prestação de serviços que será anexado ao seu processo devendo indicar o motivo. Esta decisão deverá ser comunicada à Instituição com 30 dias de antecedência;
2. Por falecimento do cliente;
3. Por comportamento do cliente que perturbe os outros clientes ou o bom funcionamento da Instituição, depois de avaliado e justificado pelo Diretor Técnico;
4. Por incumprimento do cliente dos seus deveres, nomeadamente o não pagamento da mensalidade dentro do prazo estabelecido.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 35ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Estas alterações deverão ser comunicadas à Segurança Social – Serviço Local de Torres Vedras, responsável pelo acompanhamento técnico da resposta social;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente, representante legal ou familiar no ato da celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 36ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 37ª
ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento entra em vigor assim que aprovado em Assembleia Geral e revoga todos os anteriores.

Visto e aprovado e Assembleia Geral do dia 21 de Agosto de 2015

O Presidente da Assembleia Geral

O 1.º Secretário

O 2.º Secretário
