



# **REGULAMENTO INTERNO**

## **Serviço de Apoio Domiciliário**

### **CENTRO SOCIAL PAROQUIAL S. PEDRO DE NARIZ**

Rua Direita, nº 33  
3810 – 568 Nariz | Aveiro  
Tel.: 234 753 416

[Www.csp-nariz.pt](http://www.csp-nariz.pt)  
Correio eletrónico: [geral@csp-nariz](mailto:geral@csp-nariz).

## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

### Artigo 1º

#### - Caracterização e Localização da Instituição -

O Serviço de Apoio Domiciliário, designado por SAD, com Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 29 de Setembro de 2006, pertencente ao Centro Social Paroquial S. Pedro de Nariz, Instituição Particular de Solidariedade Social, Pessoa Coletiva n.º 501 771 760, registada na Direção Geral da Segurança Social, da Família e da Criança, desde 10 de Dezembro de 1985, no Livro 3 das Fundações de Solidariedade Social, sob o nº 30/86, a folhas 57 e 57 verso, correio eletrónico geral@csp-nariz.pt, portal na web www.csp-nariz.pt e tem sede na Rua Direita, nº 33, 3810-568 Nariz | Aveiro.

### Artigo 2º

#### - Legislação Aplicável -

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados 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 atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado nos:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS, com as necessárias adaptações às IPSS da Igreja católica;
- b) Portaria 196/A/2015, de 01/07 – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- f) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o Respetivo regime contraordenacional;
- g) Decreto-Lei 133-A/97 de 30 de Maio de 1997 - Estabelece o regime de licenciamento e fiscalização dos estabelecimentos e serviços de apoio social no âmbito da segurança social;
- h) Lei nº144/2014, de 8 de setembro – estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
- i) Compromisso de Cooperação para o setor social e solidário – Protocolo para o biénio 2015-2016;
- j) Protocolo de Cooperação em vigor;
- k) Circular de Orientação Técnica N.º 4 /2014 DGSS;
- l) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- m) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;

### Artigo 3º

#### - Conceito da Resposta Social -

A resposta Social de SAD do Centro Social Paroquial São Pedro de Nariz, consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

### Artigo 4º


#### - Caracterização da Resposta Social -

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona como apoio à família, nunca a substituindo nem ultrapassando.
2. Serviço prioritário para pessoas idosas, pessoas com deficiência, pessoas em situação de dependência.
3. A resposta Social de SAD do Centro Social Paroquial São Pedro de Nariz tem capacidade para apoiar 25 clientes de ambos os sexos, em serviço prestado diariamente, incluindo sábados, domingos e feriados.

### Artigo 5º

#### - Objetivos do Regulamento -

O presente Regulamento Interno tem por objetivos fundamentais:

- 
1. Regulamentar a atividade e funcionamento do Centro Social Paroquial de São Pedro de Nariz, na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), com vista a uma maior racionalização e eficácia dos serviços prestados;
  2. Uniformizar os critérios de admissão dos Clientes nesta resposta social.

#### **Artigo 6º**

##### **- Documentos de Orientação -**

A resposta social de SAD terá como documentos de orientação o Manual da Qualidade e o Plano Anual de Atividades.

## **CAPÍTULO II FUNCIONAMENTO**

### **SECÇÃO I CANDIDATURA | ADMISSÃO**

#### **Artigo 7º**

##### **- Formalização do Processo de Candidatura e Lista de Espera -**

1. O Processo de Candidatura consta de:
  - a) Atendimento (receção do cliente; prestação de informação; receção e análise do pedido de inscrição/renovação);
  - b) Seleção e priorização das candidaturas (avaliação dos requisitos; informação da decisão, entrevista de admissão e assinatura do Contrato de Prestação de Serviços; apresentação dos colaboradores ao cliente);
  - c) Gestão da lista de espera (atualizada semestralmente pela Diretora Técnica e respetiva informação à família; envio do processo de candidatura para o responsável pela admissão; arquivo);
2. Para efeitos de candidatura o cliente, ou o seu responsável, deverá proceder ao preenchimento de Ficha de Inscrição própria e ficha de Processo Individual do Cliente com indicação dos seus elementos identificativos, que constitui parte integrante do Processo Individual do Cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, e tendo em conta as explicações para o seu preenchimento por parte do técnico(a) administrativo(a).
3. Junto com a ficha de inscrição deverão ser entregues todos os documentos pedidos. Caso esteja algum documento em falta, o processo ficará pendente até ao limite máximo de 15 dias úteis, a partir dos quais considera-se a inscrição não válida.
4. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica e a Direção da Instituição, que selecionam e priorizam as candidaturas.
5. Num prazo de 10 dias úteis a Direção informa a família do resultado da decisão.
6. As inscrições podem ser feitas em qualquer altura do ano, das quais serão admitidas segundo as vagas existentes, de acordo com os critérios deste Regulamento.

#### **Artigo 8º**

##### **- Documentos a Apresentar -**

1. A inscrição é feita mediante a entrega de impresso próprio, fornecido pelo estabelecimento, o qual deve ser acompanhado de cópias dos seguintes documentos, fornecidas pelo cliente ou seu responsável:
  - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e do seu representante legal, devidamente autorizado e rubricado;
  - b) Cartão de Contribuinte do cliente;
  - c) Cartão de Beneficiário | Pensionista da Segurança Social do cliente;
  - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - f) Fotocópia da declaração de I.R.S. do agregado familiar e/ou declaração anual de pensões recebidas;
  - g) Fotocópia dos documentos comprovativos das despesas com habitação (renda e/ou empréstimo bancário);
  - h) Fotocópia dos recibos de medicamentos ou declaração da farmácia, que comprove as despesas com saúde no caso de doença crónica.
  - i) Declaração assinada pelo seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do Processo Individual do Cliente;
2. No caso de o cliente ser portador de Cartão de Cidadão os documentos referidos em b), c) e d) não são exigíveis.
3. Nas situações de desemprego no núcleo familiar é exigível uma declaração de inscrição no Centro de Emprego e da sua situação perante a Segurança Social (se é beneficiário de prestação de desemprego ou outra, nomeadamente de RSI).
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. À Direção da Instituição reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentação apresentada, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar,

- sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações menos sérias quanto aos valores apurados.
6. Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos para além das medidas de carácter penal, a Direção reserva-se o direito de suspender ou anular a inscrição e/ou tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente.

#### **Artigo 9º**

##### **- Critérios de Admissão -**

1. Sempre que a capacidade do Estabelecimento não permita a admissão de todos os clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios:
  - 1º - Idosos em situação de carência socioeconómica (critério de ponderação = 24%);
  - 2º - Ausência ou indisponibilidades da família em assegurar os cuidados básicos (critério de ponderação = 22%);
  - 3º - Risco de isolamento social (critério de ponderação = 16%);
  - 4º - Grau de dependência (critério de ponderação = 9%);
  - 5º - Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social (critério de ponderação = 7%);
  - 6º - Idoso com elemento (s) de referência a frequentar a Instituição (critério de ponderação = 6%);
  - 7º - Por ordem de inscrição (critério de ponderação = 5%);
  - 8º - Residência próxima da Instituição (critério de ponderação = 4%);
  - 9º - Cliente dependente de funcionário da Instituição (critério de ponderação = 3%);
  - 10º - Idade do cliente (critério de ponderação = 2%);

#### **Artigo 10º**

##### **- Admissão -**

1. A admissão dos clientes na Instituição é efetuada de acordo com as normas constantes no presente Regulamento, convocando o cliente e seus responsáveis para a Entrevista de Avaliação Diagnóstica.
2. A Diretora Técnica orienta a Entrevista de Avaliação Diagnóstica, efetuada em local acolhedor que garanta a confidencialidade das informações. Esta entrevista visa recolher informações destinadas à análise e avaliação das necessidades, expectativas e interesses da família e do idoso, de forma a delinear o plano de acolhimento inicial e Plano Individual.
3. Quando a data de admissão não for próxima da data de candidatura, o cliente/ representante legal deverá atualizar toda a informação e documentação;
4. A admissão será concretizada através da assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, onde se especificam os serviços a prestar.
5. A Diretora Técnica responsável pelo grupo, conforme o caso, elabora o Programa de Acolhimento Inicial do cliente.
6. O processo de admissão consta de Entrevista de Avaliação Diagnóstica, Contrato de Prestação de Serviços, Programa de Acolhimento Inicial e os restantes documentos que completam o Processo Individual do Cliente.
7. A receção do cliente incumbe à Diretora Técnica, ou a quem a substituir, que informará o cliente ou os seus responsáveis sobre apresenta em linhas gerais o Projeto de Animação Sociocultural Sénior e explica o funcionamento da resposta social, desenvolvendo o acolhimento nas seguintes fases:
  - a) Reconhecimento dos espaços que irá utilizar;
  - b) Apresentação da equipa de apoio.
8. No caso de clientes com necessidades especiais, para suportar os dados da entrevista, a Diretora Técnica informa o idoso e a família da necessidade de uma avaliação do desenvolvimento global que pode ser efetuada por técnicos da Instituição ou, caso não existam no estabelecimento, podem ser disponibilizados contactos de eventuais técnicos especialistas.

#### **Artigo 11º**

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

1. Entre o Cliente e/ou representante legal do cliente e o representante legal do Centro Social Paroquial São Pedro de Nariz, é celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços, em duplicado, sendo o original para a Cliente e/ou família e o outro anexo ao Processo Individual do Cliente.
2. No ato de assinatura do Contrato de Prestação de Serviços será feito o pagamento da participação mensal do mês em que o referido contrato produz efeitos.
3. Qualquer alteração ao Contrato de Prestação de Serviços é sujeito à aprovação de ambas as partes.
4. É garantida a confidencialidade dos dados recebidos e a sua utilização apenas destinada ao fim que se destina.
5. Quando há alterações ao Contrato de Prestação de Serviços a Diretora Técnica assegura-se da existência de alterações na documentação.

#### **Artigo 12º**

##### **- Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços -**

1. O Contrato de Prestação de Serviços pode ser rescindido, por anulação ou desistência ou por inadaptação do cliente à Instituição;
2. A parte interessada em rescindir o Contrato de Prestação de Serviços têm que o fazer por escrito com a antecedência prevista no próprio contrato.
3. A inscrição será suspensa por deliberação da Direção quando:
  - a) Se verificar o incumprimento culposo das disposições constantes no presente Regulamento;
  - b) Se verificar ultrapassado o prazo de pagamento de duas mensalidades seguidas, sem motivo justificado;
  - c) Sempre que se verificar a ausência injustificada do cliente por um período de pelo menos 30 dias consecutivos.
  - d) Caso a inadaptação do cliente à Instituição interfira significativamente com o normal funcionamento da resposta social onde está integrado.
4. Após a rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, o cliente perde todas as prioridades de admissão, pelo que, para efeitos de nova admissão, ficará sujeito à lista de espera, como se fosse um caso de primeira admissão.

#### **Artigo 13º**

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

1. Após a celebração do Contrato de Prestação de Serviços é constituído um Processo Individual, para cada cliente. Do Processo Individual do Cliente deverá constar:
  - a) Ficha de Inscrição;
  - b) Identificação e contacto do Cliente;
  - c) Data de início da prestação dos serviços;
  - d) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - e) Contrato de Prestação de Serviços;
  - f) Identificação da situação social;
  - g) Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (p.ex., declaração de rendimentos, BI, nº de contribuinte);
  - h) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de Emergência;
  - i) Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros), e relatórios médicos;
  - j) Autorizações/Declarações/Informações médicas e registos de administração de medicamentos;
  - k) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
  - l) Plano de Acolhimento Inicial;
  - m) Plano Individual (PI) e respetiva revisão;
  - n) Relatório (s) de monitorização e avaliação do PI;
  - o) Fichas de observação/informação ou de situações anómalas;
  - p) Relatórios e informações efetuados pelo responsável ou por outras entidades sobre o idoso;
  - q) Programação dos cuidados e serviços;
  - r) Registos de cuidados pessoais;
  - s) Identificação do (s) responsável/responsáveis pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização;
  - t) Registo da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos (p.ex., documento de rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, ou outros);
2. O Processo Individual do Cliente é arquivado na instituição em local próprio e de fácil acesso à Diretora Técnica em condições que garantam a confidencialidade da informação nele contido.
3. O Cliente e/ou Responsáveis têm conhecimento da informação constante no Processo Individual do Cliente e podem aceder a este, sempre que necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas.

#### **SECÇÃO II**

##### **COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADE**

#### **Artigo 14º**

##### **- Participação Familiar –**

1. A participação familiar é determinada, regra geral, antes do início de cada ano civil, salvaguardando alterações nos órgãos da Direção da Instituição.
2. A frequência no SAD será obrigatoriamente participada pelos Clientes e/ou famílias, de acordo com os princípios e regras estabelecidas nas normas de participação familiar, sendo determinada com base na legislação em vigor.
3. A participação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar. A participação familiar devida pelo serviço de SAD é calculada com base no escalão de rendimento “per capita”, indexado à Retribuição Mensal Mínima Garantida – RMMG.



4. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 4, de 16/12/14 e na Circular Normativa nº 7, de 14/08/97, da Direção Geral de Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{n}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = N.º de elementos de agregado familiar

5. 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 carácter temporário), designadamente:
- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
  - Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - Tutores e 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.
6. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- Do 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 maior valor que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo 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%.
  - Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
7. Para efeito 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 com 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
8. Revisão anual das participações familiares:
- As participações familiares, em regra, são objeto de revisão anual;

- b) Sempre que se verifique uma alteração do rendimento *per capita* de um agregado, devidamente documentado, proceder-se-á ao reajuste da respetiva mensalidade/comparticipação familiar, desde que se justifique.
- 9. Deverá ser fixado um limite máximo, de acordo com o apuramento do custo médio cliente/mês.
- 10. Haverá lugar a uma redução da participação familiar nos casos previstos neste regulamento.

**Artigo 15º**

**- Tabela de Participações -**

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

Serviços		Percentagem
Alimentação	Almoço e Lanche – 2.ª F a 6.ª F	20%
	Almoço e Lanche – 2.ª F a Domingo e Feriados	30%
	Almoço e Lanche + Jantar – 2.ª F a 6.ª F	30%
	Almoço e Lanche + Jantar – 2.ª F a Domingo e Feriados	40%
	Pequeno-almoço	5%
	Alimentação Assistida	5%
Cuidado de higiene e conforto pessoal	1x dia – 2.ª F a 6.ª F	15%
	1x dia – 2.ª F a Domingo e Feriados	25%
	2x dia – 2.ª F a 6.ª F	25%
	2x dia – 2.ª F a Domingo e Feriados	35%
	Inferior ou igual a 3x semana	12%
Higiene habitacional	5%	
Tratamento de Roupa	10%	
Serviço de animação / socialização	7,5%	
Organização e assistência medicamentosa	7,5%	
Assistência medicamentosa	5%	
Aquisição de bens e/ou serviços no exterior	5%	
Outros Serviços a considerar pela Direção	5%	

- 2. No SAD é obrigatório o cliente e/ou representante legal contratualizar no mínimo dois dos seguintes serviços:
  - a) Alimentação (almoço e lanche e/ou jantar);
  - b) Cuidado de higiene e conforto pessoal;
  - c) Higiene habitacional;
  - d) Tratamento de Roupa;
  - e) Serviço de animação / socialização.
- 3. A participação familiar devida pela utilização dos serviços mínimos contratualizados não pode ser inferior a 30% sobre o rendimento *per capita*.
- 4. A participação familiar devida pela utilização de todos os serviços contratualizados, independentemente do número de serviços prestado não pode ser superior a 75% sobre o rendimento *per capita*.



**Artigo 16º**  
**- Mensalidades -**

1. O processo de cálculo das mensalidades é realizado anualmente com base nas informações constantes dos documentos apresentados no Artigo 8º do presente regulamento.
2. A falta de entrega na totalidade dos documentos indicados no Artigo 8º, bem como o não preenchimento dos impressos de inscrição e a falta de informações solicitada implicará a suspensão do processo de cálculo da mensalidade.
3. Sempre que ocorra a suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos indicados no número anterior e com base em causas imputáveis ao Cliente e/ou Responsáveis, ficam os mesmos obrigados ao pagamento da mensalidade máxima, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados.
4. Os Clientes e/ou Responsáveis que não queiram apresentar os documentos necessários para o cálculo, pagarão a mensalidade máxima em vigor no ano civil em curso, devendo para tal declarar essa opção no impresso de inscrição.
5. Situações não enquadráveis nos pontos anteriores serão objeto de análise de deliberação por parte da Direção.
6. Sempre que da análise dos documentos apresentados se verifique que os rendimentos auferidos não são consentâneos com as despesas, nomeadamente em situações de profissões liberais, sócios ou sócios-gerentes e trabalhadores por conta própria, será estipulado um valor para o cálculo da mensalidade.

**Artigo 17º**  
**- Pagamento da Mensalidade -**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição, e conforme estipulado no Contrato de Prestação de Serviços.
2. No caso da frequência de mais do que um elemento do mesmo agregado familiar haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade do elemento mais novo.
3. Em período de férias e/ou situação de doença devidamente comprovada pelo médico, que implique a não frequência do cliente por um prazo igual ou superior a 15 dias seguidos, a mensalidade terá uma redução de 10%;
4. As ausências por um período de um mês completo darão lugar a uma redução de 50% sobre o valor da mensalidade.
5. Durante o período letivo que corresponde ao calendário de atividades educativas e escolares do estabelecimento de ensino básico, definidos pela Direção Geral de Educação, haverá lugar a uma redução de 50% no valor da mensalidade.
6. As reduções na comparticipação serão sempre efetuadas no mês seguinte àquele em que ocorreu o facto que a motivou.
7. O pagamento de outras atividades/serviços suplementar é efetuado no período imediatamente anterior à sua realização.
8. Sempre que se verifiquem atrasos injustificados e reincidentes no pagamento das mensalidades, dentro do prazo estabelecido, a Direção do Centro Social Paroquial S. Pedro de Nariz, acha-se no direito de intervir.
9. Ao não pagamento da mensalidade mensal, passados 10 dias do prazo findado, acresce uma penalização de 15% do valor mensalidade.
10. Caso se verifique o não pagamento reiterado de mensalidades, o caso será analisado pela Equipa Técnica que dará parecer à Direção.
11. Não respeitando a alínea anterior, a Direção comunicará os procedimentos que realizará futuramente, sendo que em situação limite, implica a não frequência na resposta social no mês seguinte, até chegar a um acordo entre as duas partes.
12. Em qualquer situação de desistência, os clientes ou os seus responsáveis só ficarão desobrigados do pagamento da mensalidade do mês seguinte se tiverem comunicado, no decorrer do mês anterior.

**Artigo 18º**  
**- Ausências Injustificadas -**

1. As ausências injustificadas inferiores a 30 dias, não determinam qualquer efeito na comparticipação familiar.
2. As ausências injustificadas superiores a 30 dias, determinam o cancelamento da respetiva inscrição.

**CAPÍTULO III**  
**HORÁRIOS E ORGANIZAÇÃO DO SAD**

**SECÇÃO I**  
**HORÁRIOS**

**Artigo 19º**  
**- Horário de Funcionamento -**

1. O Centro Social Paroquial S. Pedro de Nariz funciona todos os dias da semana.
2. Horário de referência do funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é das 08:00h às 17:30h.



3. Ao longo do ano sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância aos funcionários e/ou quando recomendado pelo serviços de saúde, no caso de doença infectocontagiosa.

## SECÇÃO II ORGANIZAÇÃO

### Artigo 20º

#### - Organização e Coordenação -

1. A coordenação da resposta social de SAD ficará a cargo da Diretora Técnica da Instituição.
2. Serão funções da Diretora Técnica de SAD, além das estipuladas na própria categoria profissional:
  - a) Programação, acompanhamento e avaliação das atividades da resposta social, tendo em atenção o Plano de Desenvolvimento Individual de cada cliente, e o bom funcionamento da instituição;
  - b) Prestar orientação técnica ao pessoal afeto à resposta social SAD;
  - c) Organização de todo material, equipamento e demais recursos necessários ao bom funcionamento;
  - d) Promover a participação noutras tarefas respeitantes à organização e bom funcionamento da Instituição.

### Artigo 21º

#### - Responsabilidade -

Para o melhor funcionamento interno e bem-estar de todos, clientes, funcionárias, órgãos diretivos, clientes e seus responsáveis e a comunidade servida, são estabelecidos desde já seguintes graus de responsabilidades:

1. DIREÇÃO – será o órgão de responsabilidade máxima, estando dela dependentes os responsáveis abaixo indicados;
2. DIRETORA TÉCNICA – nomeada pela Direção, terá formação na área das Ciências Sociais ou Humanas, coordena as respostas sociais que lhe forem atribuídas, inclusive a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, dando todas as ordens necessárias e exigirá o cumprimento das mesmas, informando a Direção de todo o trabalho desenvolvido de forma a obter a eficácia dos serviços.
3. RESTANTES TRABALHADORES – admitidos pela Direção, zelarão pelo desempenho das tarefas que lhes forem atribuídas superiormente, devendo comunicar à Diretora Técnica todo o trabalho desenvolvido.

### Artigo 22º

#### - Horários dos Colaboradores -

O horário do pessoal afeto à resposta social de SAD será estipulado de acordo com o Contrato Coletivo de Trabalho aplicável à Instituição, e de acordo com as funções desempenhadas por cada trabalhador, nunca ultrapassando as 40 horas semanais.

## CAPÍTULO IV REGRAS DE FUNCIONAMENTO DO SAD

### SECÇÃO I REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### Artigo 23º

#### - Objetivos Gerais do SAD -

Os objetivos gerais do SAD são:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência das pessoas no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes (mediante contratualização);
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

### Artigo 24º

#### - Organização e acompanhamento -

1. Para acompanhar o cliente, a Diretora Técnica deve organizar um registo individual que contenha, entre outros, os seguintes elementos:
  - a) Ficha de cliente, emitida pelos serviços administrativos que contempla dados de identificação do familiar responsável e do médico assistente;
  - b) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
  - c) Autorizações/Declarações/Informações médicas e registos de administração de medicamentos;

- d) Plano Individual e avaliações;
  - e) Fichas de observação/informação ou de situações anómalas;
  - f) Relatórios e informações efetuados pelo responsável ou por outras entidades sobre o idoso;
  - g) Registos de cuidados pessoais e de apoio nas atividades instrumentais da vida quotidiana.
2. A Diretora Técnica deve organizar também um Processo Domiciliário, que deverá existir em casa do cliente para que a família possa acompanhar os serviços prestados ao seu familiar que deverá conter os seguintes elementos:
- a) Identificação Domiciliária.
  - b) Registo dos serviços.
  - c) Registo de Cuidados de Higiene e Imagem.
  - d) Registo de Cuidados de Saúde.
  - e) Autorização de medicação.

#### **Artigo 25º**

##### **- Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas -**

O Serviço de Apoio Domiciliário consiste na prestação de serviços no domicílio do cliente, podendo este usufruir de todos eles ou optar por qualquer um deles, conforme a sua necessidade. São eles:

- a) Alimentação: Pequeno-almoço quando solicitado, almoço, lanche e jantar.
- b) Tratamento de Roupas: Troca, lavagem e passagem da roupa da cama e vestuário do cliente.
- c) Higiene pessoal: Higiene diária e banho acompanhado no WC ou na cama.
- d) Higiene da habitação: Arrumo e limpeza do local onde se encontra o cliente.
- e) Serviço de Teleassistência: Parceria entre a Instituição e uma central de assistência permanente, pronta a responder a qualquer situação de emergência através de um sistema de comunicação
- f) Serviço de animação/socialização: Atividades de animação, lazer, cultura, que podem ser realizadas no domicílio dos clientes ou na Instituição, aquisição de bens e de géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade.
- g) A comparticipação familiar pelos serviços referidos nos pontos e) e f), para além de quatro serviços prestados, será objeto de consenso, podendo haver uma comparticipação adicional correspondente a 5%, do valor constante no Modelo de Regulamento das Comparticipações Familiares da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.
- h) Assistência Religiosa, de acordo com as práticas da Igreja Católica sob orientação da Paróquia de São Pedro de Nariz.

#### **Artigo 26º**

##### **- Gestão Corrente dos Bens do Cliente -**

- 1. Ao ser admitido o cliente, será feita uma lista de pertences dos bens daquele, que sejam necessários à adequada prestação do SAD, que será assinada pelo próprio ou seu representante e pela Coordenadora do SAD.
- 2. Uma cópia da lista será arquivada no Processo Individual do Cliente sendo o original entregue ao Cliente ou ao seu representante.
- 3. A Instituição responsabiliza-se pelos bens do cliente confiados à sua guarda, e para o uso restrito e exclusivo dos serviços prestados.

#### **Artigo 27º**

##### **- Acesso e Guarda da Chave do Domicílio -**

Para efeitos de prestação dos serviços, o cliente entregará uma cópia da chave do seu domicílio, à Instituição. Assim, deverá ser registado, ficando a chave à guarda da Instituição, a qual se compromete a utilizá-la em exclusividade para efeito da prestação do serviço. No caso de cessação do serviço a Instituição obriga-se à restituição da referida chave.

#### **Artigo 28º**

##### **- Maus Tratos -**

- 1. Caso se detetem indícios que levarem suspeita de maus-tratos sobre os clientes, a Diretora da resposta social pedirá explicações aos responsáveis pelos clientes sobre a origem das marcas físicas ou psíquicas.
- 2. Sempre que as explicações solicitadas no ponto anterior não sejam convincentes ou as lesões se reiterem, a Diretora da resposta social deverá:
  - a) Sempre que necessário, fazer apelo às entidades e serviços sociais da comunidade para uma avaliação da situação.
  - b) Sempre que se justifique deve proceder à notificação e sinalização da situação junto das autoridades competentes.
  - c) Executar medidas de promoção e proteção do cliente em articulação com as autoridades competentes.

## SECÇÃO II TRANSPORTES

### Artigo 29º - Utilização -

1. Os meios de transporte do Centro Social Paroquial São Pedro de Nariz estão ao serviço exclusivo do mesmo.
2. Os meios de transporte do Centro Social Paroquial São Pedro de Nariz, destinam-se a transportar os seus clientes e apoiar a realização das diferentes atividades do mesmo.
3. Neste sentido serão os mesmos atribuídos individualmente a uma responsável, que zelará pela sua correta utilização.

### Artigo 30º - Regras de Utilização do Transporte -

1. Todos os clientes que beneficiem dos meios de transporte, devem respeitar as regras de utilização do mesmo, sob pena de lhes ser retirado esse benefício.
2. Todo e qualquer utilizador dos meios de transporte da Instituição deve:
  - a) Entrar, permanecer e sair ordeiramente dos mesmos;
  - b) Não danificar os interiores e/ou exteriores dos meios de transporte sob pena de ser responsável pela reposição dos mesmos no seu estado inicial;
  - c) Evitar comportamentos que ponham em causa a boa condução dos mesmos ou que possam distrair o condutor;
  - d) Respeitar sempre as recomendações do condutor e/ou do auxiliar de transportes.
3. Por ser um serviço extra, o pagamento das deslocações obedece a tabela definida pela direção.
4. Todos os clientes podem beneficiar dos meios de transporte, ao nível do acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico dos cuidados médicos e de enfermagem
  - a) Os cuidados médicos e de Enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente;
  - b) Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, desde que contratualizado o serviço e nas situações de ausência de retaguarda familiar;
  - c) No que respeita a alínea anterior, aplica-se ¼ do preço/litro por quilómetro, do combustível dos transportes, a cada cliente que dele usufrua.

## SECÇÃO III SAÚDE E ALIMENTAÇÃO

### Artigo 31º - Condições de Saúde e Higiene dos Clientes -

1. A vigilância médica dos clientes é da responsabilidade das famílias.
2. Em caso de surto epidémico, como medida profilática, deverá ser pedida colaboração ao Centro de Saúde local.
3. Em caso de acidente ou doença súbita, deverá o cliente ser assistido no local/habitação ou recorrer-se à Unidade de Saúde mais próxima, avisando-se em simultâneo a família.
  - a) Sempre que ocorra uma situação de acidente no período de apoio das colaboradoras, e daí decorra a necessidade de cuidados continuados, estes serão da inteira responsabilidade da família do cliente e/ou do cliente.
4. Os medicamentos que tenham que ser dados aos clientes, deverão ser entregues à funcionária de serviço, devidamente identificados e acompanhados de Autorização de Medicação assinada pela família onde constem indicações escritas sobre:
  - a) O nome do medicamento;
  - b) A hora da toma e a respetiva dose;
  - c) A assinatura do responsável pelo cliente.
5. A administração de medicamentos é feita pelas seguintes vias, não incluindo vias especializadas ou que requeiram intervenção de técnico especializado:
  - a) Administração tópica;
  - b) Administração oftálmica, otológica e nasal;
  - c) Administração respiratória;
  - d) Administração bucal, sublingual e translingual;
  - e) Administração oral e gástrica.
6. Em caso de doença infectocontagiosa, as colaboradoras só regressam à habitação do cliente mediante a apresentação de declaração médica, comprovativa da inexistência de perigo de contágio.

#### **Artigo 32º**

##### **- Formas de Atuação em Situações de Emergência -**

1. Na residência do cliente deve haver um registo onde estejam anotados o nome, morada e números de contacto do responsável pelo cliente e/ou familiar mais próximo, o mesmo será feito pelo Centro Social Paroquial São Pedro de Nariz e deixado em local visível e do conhecimento do familiar/responsável em questão.
2. Em caso de emergência médica na presença das colaboradoras do SAD, estas devem de imediato contactar as entidades de saúde locais (Centro de Saúde, Hospital), avisando de seguida o Responsável pelo cliente e/ou familiar mais próximo.
3. Em caso de óbito na presença das colaboradoras, estas devem informar o Centro Social Paroquial São Pedro de Nariz e o responsável/familiar mais próximo, permanecendo no local até à sua chegada.

#### **Artigo 33º**

##### **- Alimentação -**

1. A alimentação é confeccionada nas instalações da Instituição;
2. O mapa semanal das ementas será afixado e entregue na casa do cliente, no início da semana a que respeita, sendo as mesmas elaboradas com aconselhamento de Técnica de Nutrição.
3. Sempre que os Clientes necessitem e avisem antecipadamente a refeição poderá ser servida em horário diferente.
4. Existem ementas de Dietas especiais consoante a situação clínica do Cliente e mediante prescrição médica, ou quando em situação pontual por indicação do responsável à Coordenadora.

### **SECÇÃO IV**

#### **ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA**

#### **Artigo 34º**

##### **- Saídas e Atividades de Exterior -**

1. Sempre que os Clientes se desloquem em passeios organizados pela Instituição ou outros parceiros, são acompanhados pelos colaboradores afetos à Reposta Social, conforme o número de Clientes que neles participam.
2. Os passeios são atividades de carácter extraordinário, e por isso podem ser sujeitos a pagamento complementar (não incluído na mensalidade), com preço a definir pela Instituição, e comunicada aos responsáveis com a devida antecedência.

#### **Artigo 35º**

##### **- Atendimento aos Responsáveis pelos Clientes -**

1. O atendimento aos responsáveis pelos clientes será efetuado pela Diretora Técnica com marcação prévia no horário de atendimento previsto anualmente.
2. Os responsáveis pelos clientes deverão atualizar os dados prestados sempre que se verifique qualquer alteração dos mesmos.

#### **Artigo 36º**

##### **- Participação dos Responsáveis pelos Clientes -**

A participação ativa dos responsáveis pelos clientes é considerada fundamental e pode ser promovida por contactos individuais com as famílias, de modo a permitir um conhecimento individualizado de cada cliente.

### **CAPÍTULO V**

#### **DIREITOS E DEVERES**

#### **Artigo 37º**

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

1. São direitos dos Clientes do SAD:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
  - c) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
  - d) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
2. São deveres dos Clientes do SAD:
  - a) Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;

- b) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com a tabela de comparticipação em vigor;
- c) Observar o cumprimento das regras expressas no presente regulamento.

#### **Artigo 38º**

##### **- Direitos e Deveres das Famílias -**

1. São direitos dos responsáveis / famílias ou representantes legais:
  - a) Ser informada sobre o estado do seu familiar sempre que o solicitar junto do Centro Social Paroquial São Pedro de Nariz;
  - b) Dar sugestões que possam melhorar o plano de cuidados do cliente;
  - c) Ter conhecimento do presente Regulamento;
  - d) Ser informada sempre que o cliente apresentar um agravamento de seu estado de saúde.
2. São deveres dos responsáveis / famílias ou representantes legais:
  - a) Pagar pontualmente a comparticipação familiar, as atividades extra acordo ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente, dentro dos prazos definidos.
  - b) Colaborar com o Centro Social Paroquial São Pedro de Nariz sempre que seja solicitado;
  - c) Ser correto, educado e respeitador nos contactos que estabelecem com os diferentes colaboradores da Instituição;
  - d) Cumprir e fazer cumprir todos os deveres contratuais e regulamentares;
  - e) Respeitar e fazer cumprir o Regulamento Interno;
  - f) Acompanhar o seu familiar sempre que possível.

#### **Artigo 39º**

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

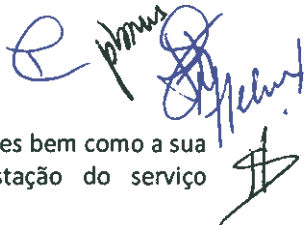
1. Constituem os direitos dos colaboradores:
  - a) Ter acesso a formação adequada;
  - b) Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
  - c) Serem tratados com respeito e dignidade por clientes e responsáveis por estes.
2. Constituem os deveres dos Colaboradores da Instituição:
  - a) O rigoroso cumprimento das normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas;
  - b) Observar escrupulosamente as normas sobre qualidade de serviços, saúde, higiene e segurança no trabalho;
  - c) Obedecer à Direção e a todos os seus representantes, ao superior hierárquico direto em tudo o que respeitar à execução e disciplina do trabalho;
  - d) Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos clientes da Instituição ou que afetem os interesses da mesma;
  - e) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho;
  - f) A rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua atividade;
  - g) Proporcionar na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar aos clientes da Instituição.
  - h) Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações;
  - i) Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho;
  - j) Guardar sigilo profissional.

#### **Artigo 40º**

##### **- Direitos e Deveres da Instituição -**

1. Constituem os direitos da Instituição:
  - a) Cumprimento, por parte dos clientes ou seus responsáveis, dos seus direitos e deveres;
  - b) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - c) À comparticipação financeira dos clientes ou seus responsáveis pelos serviços prestados, no pressuposto do princípio da solidariedade e da sustentabilidade financeira.
  - d) Exigir o cumprimento do presente Regulamento.
  - e) Na eventualidade do nome da Instituição poder ser denegrido, por injúria ou calúnia, por parte dos seus Clientes e/ou familiares/responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.
2. Constituem os deveres da Instituição:
  - a) A Instituição tem o dever de garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana.
  - b) Definir critérios que presidem a admissão dos clientes e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio.



- 
- c) As colaboradoras no decorrer das suas funções, têm o dever de respeitar os bens dos clientes bem como a sua privacidade, devendo utilizar apenas os espaços estritamente necessários à prestação do serviço contratualizado.
  - d) Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;

#### **Artigo 41º**

##### **- Direitos e Deveres do Voluntário -**

1. Constituem os direitos do Voluntário da Instituição:
  - a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
  - b) Receber apoio no desempenho do seu trabalho;
  - c) Ter condições de higiene e segurança na realização do seu trabalho na Instituição;
  - d) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do cliente com quem trabalha.
2. Constituem os deveres do Voluntário da Instituição:
  - a) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
  - b) Conhecer e respeitar estatutos e normas de funcionamento da Instituição;
  - c) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
  - d) Obedecer à Direção e a todos os seus representantes, ao superior hierárquico direto em tudo o que respeitar à execução e disciplina do trabalho;
  - e) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

## **CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES COMUNS E FINAIS**

#### **Artigo 42º**

##### **- Comportamentos Negativos -**

1. Consideram-se comportamentos negativos, nos termos do Manual da Qualidade, todas as questões de negligência, abusos e discriminação e de uma forma mais abrangente qualquer forma de violência institucional ou familiar verificada na ou pela Instituição.
2. A Instituição tem definido um Programa de Garantia e Controlo que consiste num conjunto de mecanismos de garantia e de controlo para reduzir os riscos associados a este tipo de comportamentos. Este programa será reavaliado e atualizado anualmente.
3. Sempre que sejam detetadas situações de comportamentos negativos, praticadas por colaboradores da Instituição, por familiares ou por outros clientes, a Direção da Instituição deverá ser informada de imediato, através de formulário de ocorrência de comportamentos negativos disponível na secretaria. Será devolvida ao denunciante uma cópia do formulário preenchido, com aposição da data da sua entrega, que servirá de comprovativo.
4. A denúncia será analisada em reunião extraordinária da Direção, juntamente com a Diretora Técnica, auscultando todas as partes envolvidas, de forma a avaliar os danos, superar a situação e, caso se justifique, acionar os meios legais ao dispor, sempre com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação da vítima.
5. Todas as ocorrências identificadas serão registadas e monitorizadas pela Diretora Técnica, e integradas nos Processo Individual da vítima e do agressor (caso seja interno da Instituição).
6. Quando a situação de abuso ou violência for praticada por clientes, e sempre que um cliente coloque em risco a integridade física e/ou psicológica de outros clientes ou colaboradores, a Diretora Técnica, juntamente com a Direção, analisarão a possibilidade de o cliente continuar a frequentar a resposta social. Caso não seja possível essa continuidade, o cliente será encaminhado para Entidade com capacidade para responder às suas necessidades/condições.
7. Os colaboradores em contacto direto com os clientes participarão em ações de formação, de forma regular, onde serão sensibilizados para esta problemática e preparados não só para gerirem mas também, e principalmente, para prevenirem este tipo de situações.

#### **Artigo 43º**

##### **- Livro de Reclamações -**

1. Nos termos da Legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações que poderá ser solicitado na Secretaria.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade do Presidente de Direção da Instituição.

#### **Artigo 44º**

##### **- Alterações ao Regulamento -**

Sempre que haja qualquer alteração ao Regulamento Interno a mesma deve ser informada e contratualizada com os clientes ou seus representantes com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do Contrato de Prestação de Serviços a que a estes assiste.

**Artigo 45º**  
**- Omissões -**

Todas as situações que verifiquem omissas no presente Regulamento Interno, serão objeto de análise e decisão por parte da Direção, de acordo com os Estatutos da Instituição e em concordância com a legislação aplicável.

**Artigo 46º**  
**- Vigência -**

1. Este regulamento será revisto sempre que normas superiores o exijam, ou interesses internos da Instituição o justifiquem.
2. O presente regulamento produzirá efeitos imediatos a partir da data da sua aprovação, entrando de imediato em vigor.

Aprovado pela Direção do Centro Social Paroquial S. Pedro de Nariz, ao vigésimo sexto dia do mês de janeiro do ano de dois mil e dezassete.

A Direção,

*J. Pedro Miguel Sousa Barros*  
*Paulo Manuel de Oliveira Martins Alves*  
*Fernando Manuel da Silva Henriques*  
*Flávia Estêvão Batista Costa*  
*Damião António Luís Coelho*

(recortar pelo picotado)

**DECLARAÇÃO**  
**Conhecimento do Regulamento Interno**

Eu cliente ou representante legal \_\_\_\_\_, do cliente de SAD \_\_\_\_\_ declara que tomei conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Nariz, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do cliente ou de quem exerça a responsabilidade legal)